Niveau(x) d'enseignement: 5 Numéro EDUQ : 8470376
Centre d'intérêt: 072

Drainville, Jacques.

Profil type de la fonction secrétariat : analyse des besoins qualitatifs du marché du travail / [Jacques Drainville]. -- [Québec (Province)] : J. Drainville, 1983 (Laval : Gervic inc.).
118 p. ; 28 cm.

Descripteur(s): *Secrétariat *Analyse de besoins *Techniques administratives *Programme d'enseignement *Articulation de programmes *Coordination de programmes *Secondaire (Niveau) *Collégial (Niveau)

Identificateur(s) de sujet: *Techniques de secrétariat

Les développements technologiques passés et à venir sont l'occasion d'une mutation significative de la fonction secrétariat. Vers la fin de l'année 1982, le ministère de l'Education a décidé d'apporter une attention particulière au dossier des programmes professionnels dans ce domaine, en vue de clarifier les chevauchements entre les programmes de divers niveaux d'enseignement. Un groupe de travail a été chargé d'examiner la faisabilité d'une harmonisation qui serait fondée sur l'hypothèse d'une disposition des programmes actuels de secrétariat au seul niveau secondaire et d'étudier l'impact de cette hypothèse sur divers aspects de la fonction. Le présent document résulte du mandat confié à des consultants externes au Ministère de réaliser une étude pour déterminer les besoins qualitatifs actuels et futurs du marché du travail dans le champ d'activité secrétariat.

La présente étude a eu recours à la méthode DACUM-DELPHI. Deux groupes de personnes-ressources différents ont été convoqués. La première consultation, d'une durée d'une journée, fut tenue le 16 février 1983 et regroupait majoritairement des praticiens du domaine. Leur tâche consistait à dresser un portrait des besoins actuels tels qu'ils les perçoivent à partir de leur expérience respective. La deuxième rencontre fut tenue les 21 et 22 février. Y assistaient des personnes qui, sans être praticiens du domaine, pouvaient, de par la nature de leurs fonctions, apporter une vision d'ensemble et esquisser les grandes lignes du développement dans le domaine professionnel du secrétariat.

L'analyse des besoins a permis, dans un premier temps, de définir des niveaux de difficulté de la fonction secrétariat: 1. exécution simple; 2. exécution et certains pouvoirs de décision à l'intérieur de critères et d'un cadre établi; 3. conception et exercice de responsabilités de type "adjoint". Les tâches sont plus spécialisées dans une grande entreprise. On a aussi dressé un profil type de la fonction secrétariat selon douze domaines d'activités. Enfin, une liste de prérequis a été suggérée par chaque groupe de participants.

Type de document: r

EDUQ 8470376

# PROFIL TYPE
# DE LA FONCTION SECRETARIAT

## ANALYSE DES BESOINS QUALITATIFS DU MARCHE DU TRAVAIL

AVRIL 1983

EDUQ 8470376

# PROFIL TYPE DE LA FONCTION SECRÉTARIAT

**Analyse des besoins qualitatifs du marché du travail.**

**Avril 1983**

Page couverture: Le Dieu Egyptien Thot

Thot, Dieu égyptien représenté comme un homme à tête d'ibis. Dieu lunaire, il fut le Dieu comptable, la lune étant l'instrument de comput du temps par excellence pour les Egyptiens. Considéré comme le dieu du savoir, l'inventeur de l'écriture, des langages, le scribe et le conseiller des dieux. Sa maîtrise du langage faisait de lui un redoutable magicien, connaissant les formules capables de guérir les maladies. Il fut assimilé par les Grecs à Hermes.

(Petit Robert 2, 1975)

**Jacques Drainville**

service conseil
en gestion

## PRÉSENTATION

Les développements technologiques passés et à venir sont l'occasion d'une mutation significative de la fonction secrétariat.

Dans ce contexte et pour supporter la révision des programmes professionnels en secrétariat, le Ministère de l'éducation a confié à des consultants externes le mandat de procéder à un inventaire des besoins qualitatifs actuels et prévisibles du marché du travail.

Cette étude a été réalisée en utilisant une approche particulière: la méthodologie DACUM-DELPHI. Pour réaliser ce mandat, deux rencontres de consultation de groupe ont été tenues. De ces rencontres se sont dégagés un profil de tâches, des niveaux de difficulté et des prérequis.

Le présent document tente d'esquisser le portrait des besoins qualitatifs du marché du travail et se veut un outil pour ceux qui s'intéressent à la préparation des futurs diplômés du secteur professionnel "Secrétariat".

Il a été rédigé en suivant le plus près possible la pensée des personnes consultées, ce qui devrait en faciliter l'usage.

Jacques Drainville
Rédacteur et responsable de la réalisation du projet

# TABLE DES MATIÈRES


1. Le contexte du projet ..... 9

2. La méthodologie utilisée ..... 11

2.1 Le processus type DACUM-DELPHI ..... 11

2.2 Particularités de la première entrevue de consultation ..... 12

2.3 Particularités de la deuxième entrevue de consultation ..... 12

2.4 Avantages de la méthodologie ..... 13

3. Constitution de l'échantillonnage des groupes de consultation ..... 14

4. Les conclusions de l'analyse de besoin ..... 15

4.1 Les niveaux de difficulté de la fonction secrétariat ..... 15

4.2 Le profil type de la fonction secrétariat ..... 17
. Tableau synthèse des deux groupes

4.3 Présentation des tâches du profil par niveaux ..... 21

4.4 Tableau comparatif des données recueillies au cours des deux groupes de consultation ..... 25

4.5 Les prérequis de la fonction secrétariat ..... 31

5. Perspectives ..... 34

# TABLE DES ANNEXES

## Premier groupe (besoins actuels)


Annexe I: Tableau synthèse du premier groupe de consultation (le profil type dégagé) ..... 37

Annexe II: Listes individuelles des tâches et opérations selon les participants du premier groupe ..... 40

Annexe III: Propositions individuelles de structures logiques pour le regroupement de l'information ..... 53

Annexe IV: Liste des participants du premier groupe ..... 63


## Deuxième groupe (besoins prévisibles)


Annexe V: Tableau synthèse du deuxième groupe de consultation (le profil type dégagé) ..... 65

Annexe VI: Listes individuelles des tâches et opérations selon les participants du deuxième groupe ..... 71

Annexe VII: Propositions individuelles de structures logiques pour le regroupement de l'information ..... 88

Annexe VIII: Identification des niveaux de difficulté pour chacun des éléments du profil selon chaque participant du deuxième groupe et résultat du consensus..100

Annexe IX: Liste individuelle de prérequis identifiés par chaque participant du deuxième groupe, pour l'ensemble de la fonction secrétariat .....107

Annexe X: Liste des participants du deuxième groupe .....117

# 1. LE CONTEXTE DU PROJET

Vers la fin de l'année 82, le Ministère de l'éducation a décidé d'apporter une attention particulière au dossier des programmes professionnels de secrétariat. L'importance de clarifier les dédoublements et les chevauchements entre les programmes de divers niveaux d'enseignement était déjà présente dans les propositions de relance et de renouveau relatives à la formation professionnelle des jeunes (mai 1982). La nécessité d'une harmonisation a d'ailleurs fait l'unanimité lors des onze colloques régionaux tenus à l'automne 1982, au cours desquels de nombreux exemples d'incohérence concernant précisément les programmes de secrétariat ont été notés.

Le problème est d'autant plus crucial qu'une clientèle impressionnante y est impliquée:

. automne 81 - Secondaire V: 5000 inscriptions
. automne 82 - Collégial public: 5670 inscriptions
. automne 82 - Collégial privé: 2000 inscriptions.

Le sous-ministre de l'éducation a donc donné à un groupe de travail présidé par le coordonnateur ministériel de la formation professionnelle, le mandat d'examiner la faisabilité d'une harmonisation qui serait fondée sur l'hypothèse d'une disposition des programmes actuels de secrétarait au seul niveau secondaire et d'étudier l'impact de cette hypothèse sur:

. les développements techniques comme la bureautique etc;
. les contenus au niveau secondaire;
. l'accès à des fonctions supérieures;
. l'accès au milieu du travail;
. la sanction des études;
. les ressources humaines (tâches, sécurité d'emploi, etc);
. les ressources matérielles et financières;
. l'accès aux études collégiales pour une clientèle féminine.

Cette hypothèse de dispenser les programmes de secrétariat au seul niveau secondaire n'implique pas nécessairement une suppression des programmes de niveau collégial, mais plutôt leur réorientation en fonction des changements en cours dans la structure de travail des entreprises et de l'émergence de nouvelles technologies.

En raison de l'importance du dossier, le ministère a décidé de consacrer tout le temps nécessaire à la consultation et à la concertation avec les groupes et les instances impliqués dans ce dossier. Aussi le groupe de travail a-t-il convenu de mener à la fois une étude sur l'analyse des besoins et une étude sur la faisabilité de l'hypothèse retenue.

Pour la réalisation du premier volet de son mandat, le groupe de travail a confié à des consultants externes au ministère, le mandat suivant: réaliser une étude pour déterminer les besoins qualitatifs actuels et futurs du marché du travail dans le champ d'activité secrétariat. Pour ce faire, des rencontres de consultation devaient être organisées et prévoyaient la participation de personnes ressources désignées par des organismes représentatifs de l'éducation et du travail. Ces rencontres de consultation devaient se dérouler en utilisant la méthode DACUM-DELPHI et avaient pour

but d'identifier le profil type de la fonction secrétariat répondant aux besoins qualitatifs actuels et prévisibles du marché du travail.

Les pages qui suivent présentent essentiellement ces rencontres de consultation dans leur méthodologie et leur contenu. Conformément au mandat, le focus était mis sur l'articulation des besoins du marché du travail et non sur les niveaux d'enseignement. Cette dimension fera l'objet d'une étape ultérieure pour laquelle le présent document se veut un outil de travail.

## LES PERSONNES RESPONSABLES DE LA REALISATION DU MANDAT:

| | | |
|---|---|---|
| Nicole Simard: | Cegep du Vieux-Montréal | Consultante pour l'application de la méthodologie DACUM-DELPHI<br>et<br>Responsable de l'animation des entrevues de consultation |
| Jean-Paul Cassar: | Consultant, C.G.O. inc.<br>Président du comité consultatif industriel de niveau collégial | Co-animateur |
| Jacques Drainville: | Consultant | Responsable de la réalisation du projet<br>et<br>de la rédaction du document synthèse |

# 2. LA MÉTHODOLOGIE UTILISÉE

Le ministère de l'éducation a déjà utilisé à plusieurs reprises la méthode DACUM-DELPHI. Depuis 1978, cette approche a été utilisée pour dresser l'inventaire des tâches actuelles et prévisibles dans les secteurs d'activité correspondant à la plupart des techniques humaines au collégial et pour d'autres fonctions de travail: (infirmière, sage-femme, thanatologue, technicien de l'image, technicien en contrôle de la qualité, technicien en aménagement, technicien de l'environnement: faune, flore, forêt, eau, air).
Cette approche consiste essentiellement en une entrevue de groupe structurée d'une durée d'un jour ou deux (selon les personnes impliquées et les sujets abordés). Chaque groupe se compose de 8 à 10 personnes connaissant particulièrement bien la fonction à l'étude dans son état actuel ou projeté. L'entrevue est structurée de façon à garantir la mise à profit de chaque contribution individuelle: des étapes de concensus de groupe suivent les étapes de réflexion et d'écrits individuels et peu à peu le concensus se développe sur chaque élément jusqu'à la production d'un profil type de la fonction. Dans le cas présent, une liste de prérequis a été esquissée suite à l'élaboration du profil type.

Dans le cadre du présent projet, deux groupes de personnes ressources différents ont été convoqués. La première consultation d'une durée d'une journée, fut tenue le 16 février 1983 et regroupait majoritairement des praticiens du domaine. Leur tâche consistait à dresser un portrait des besoins actuels tel qu'ils les perçoivent à partir de leur expérience respective.

La deuxième rencontre fut tenue les 21 et 22 février. Y assistaient des personnes qui sans être praticiens du domaine pouvaient, de par la nature de leurs fonctions, apporter une vision d'ensemble et esquisser les grandes lignes du développement dans le domaine professionnel du secrétariat. Il leur était demandé de mettre davantage l'emphase sur les besoins prévisibles du marché du travail compte tenu des développements anticipés.

## 2.1 LE PROCESSUS TYPE DACUM-DELPHI

☐ PREMIÈRE PHASE: - LISTE DES TÂCHES ET OPÉRATIONS

Chaque participant décrit, individuellement et par écrit, les tâches et les opérations inhérentes à la fonction type concernée. Il spécifie si ces tâches sont: actuelles, mais susceptibles de disparaître dans un avenir rapproché; actuelles-prévisibles; prévisibles. Une durée d'environ quinze minutes est allouée pour réaliser cette opération.

Les documents produits par chaque participant sont photocopiés et l'ensemble est remis à chacun. Chaque participant lit son texte et répond aux questions de clarification posées par les autres participants ou les animateurs. (Voir annexes II et VI)

☐ DEUXIÈME PHASE: - SPÉCIFICATION DU MATÉRIEL PRODUIT

Chaque participant, individuellement et par écrit, reprend l'ensemble du matériel produit et tente de regrouper les tâches selon une structure logique de son choix. Il est toujours possible d'ajou-

ter des éléments qui complètent l'information recueillie à la phase précédente. Cette opération dure environ une heure.

Les documents produits par chaque participant sont photocopiés et l'ensemble est remis à chacun. Chaque participant lit son texte et répond aux questions de clarification posées par les autres participants ou les animateurs. (Voir annexes III et VII)

☐ DIXIEME PHASE: - SYNTHESE DES TACHES ET ELABORATION D'UN PROFIL DE LA FONCTION

Au cours de cette étape, les participants, réaliseront une synthèse des tâches énumérées à la phase I. Pour ce faire, ils doivent opter pour un modèle d'organisation parmi ceux qui ont été proposés à l'étape précédente. Ce modèle peut être complété selon les besoins de l'ensemble des participants et ceux-ci en groupe y insèrent toutes les tâches retenues comme pertinentes à un secteur ou à un sous-secteur donné.

Au cours de cette période, les échanges et les discussions concernant les tâches sont non seulement souhaités, mais suscités par les animateurs, afin que les aspects complémentaires de chaque participant soient respectés. L'animateur écrit au tableau les données telles que présentées par les participants. En aucun temps, l'animateur n'influence le contenu du document-synthèse. Ce contenu est déterminé par l'ensemble des participants. (Voir annexes I et V)

## 2.2 PARTICULARITES DE LA PREMIERE ENTREVUE DE CONSULTATION (BESOINS ACTUELS)

Au cours de la première consultation, d'une durée d'une journée, le déroulement a été conforme au processus type tel que décrit.

Il est intéressant de noter que les participants ont senti le besoin de faire un regroupement des tâches selon trois niveaux.

En fin de journée, les participants ont produit une liste de prérequis s'appliquant à l'ensemble de la fonction secrétariat. Le temps n'a pas permis une grande articulation de ces prérequis: ils sont davantage une liste d'exigences personnelles.

## 2.3 PARTICULARITES DE LA DEUXIEME ENTREVUE DE CONSULTATION (BESOINS PREVISIBLES)

La première journée du deuxième groupe a été en tout point conforme au processus type. Le profil suggéré ne comportait pas de niveaux comme ce fut le cas pour la première table. La deuxième journée a permis d'enrichir le contenu et de franchir plusieurs étapes supplémentaires:

**1** Les participants ont identifié par écrit et individuellement une liste de prérequis pour l'ensemble du profil sans référence systématique à chacun des éléments. (Voir annexe IX)

**2** En groupe, avec l'aide de l'animateur, les participants ont fait un concensus autour d'un tableau-synthèse de prérequis pour l'ensemble du profil. Ces prérequis étaient formulés en terme de connaissance. (Voir section 4.5)

**3** Les animateurs ont présenté les trois niveaux de tâches suggérés par la première table de consultation et les participants ont convenu de les utiliser. (Voir section 4.1)

**4** Individuellement les participants ont classé chacun des éléments du profil élaboré la veille selon les trois niveaux de difficulté suggérés. (Voir annexe VIII)

**5** En groupe, les participants ont fait un concensus sur le niveau de difficulté de chaque élément du profil. (Voir annexe VIII)

**6** En dernière étape, les participants ont fait une réflexion d'ensemble sur le travail qu'ils avaient réalisé et les perspectives de développement de la fonction secrétariat.

## 2.4 PRINCIPAUX AVANTAGES DE LA METHODOLOGIE

Cette méthodologie fournit des informations brutes préparées par chaque participant et présentées de façon accessible.

De plus, le processus de groupe permet à chacun de réagir avec son expertise et son expérience au matériel apporté par les autres de telle sorte que le produit de la consultation, un tableau synthèse des tâches de la fonction est le résultat d'un concensus de groupe. Le présent document fait plus que traduire le concensus du groupe. Les positions individuelles véhiculées par chaque participant se retrouvent en annexe. Elles sont accessibles à ceux qui,pour différentes raisons (développement, révision de programmes), souhaiteraient pousser plus loin leur compréhension et leur analyse.

Obtenir les mêmes données avec une autre approche (questionnaire ou entrevues individuelles) aurait exigé un investissement de temps beaucoup plus considérable. DACUM-DELPHI permet non seulement de recueillir l'information mais également de la traiter sur place avec ceux qui ont l'expertise du domaine, ce qui constitue une économie de temps et d'énergies considérable.

Cette approche permet d'identifier un profil type développé essentiellement à partir de la réalité actuelle ou projetée. Cette image de la réalité étant validée par les participants confère aux données recueillies un caractère important d'objectivité. Ceci par opposition à d'autres approches fondées sur la construction de modèles et qui peuvent donner une image plus théorique ou idéale.

# 3. CONSTITUTION DE L'ÉCHANTILLONNAGE DES GROUPES DE CONSULTATIONS

Les noms des participants aux groupes de consultation ont été déterminés par un groupe de travail "ad hoc" composé de responsables de programmes (au niveau secondaire, collégial et adultes) et de présidents d'associations: M. Jean-Paul Cassar, président du comité consultatif industriel de niveau collégial, Mme Jocelyne Lebrun, présidente du comité de coordination provincial en technique de secrétariat, Mme Jacqueline Michaud, présidente de l'association des professeurs d'enseignement commercial du Québec.

En plus d'identifier les participants aux entrevues de groupe, le comité "ad hoc" a accepté la méthodologie DACUM-DELPHI comme instrument de cueillette de données en raison des avantages qu'elle préente et désigné les animateurs et le responsable de la réalisation du projet.

Le premier groupe de consultation était composé de sept personnes, cinq exercant des fonctions de secrétaires, à différents niveaux et dans différents domaines d'activité: municipal, hospitalier, assurance et éducation. Les deux autres sont davantage dans des fonctions de coordination ou de direction de personnel: entreprise d'informatique et de presse. Ce premier groupe devait mettre l'emphase sur leur perception des <u>besoins actuels</u> du marché du travail.

Le deuxième groupe de consultation devait s'intéresser davantage aux <u>besoins prévisibles</u>. Il était composé de huit personnes la première journée et de sept pour la deuxième. Les participants oeuvraient soit comme:

- consultants en bureautique;
- responsables de programme de formation pour des entreprises
- cadres dans des entreprises du traitement de texte et d'informatique
- responsables de dossiers en gestion ou développement des ressources humaines dans le domaine du secrétariat.

Dans les deux groupes, les participants ont identifié un profil de tâches correspondant selon eux tant à la situation actuelle que prévisible. Ils ne se différenciaient donc pas à partir de l'axe "actuel-prévisible"tel que prévu au départ. Leur différence fondamentale résidait dans le fait que les deux considéraient le domaine du secrétariat dans la dynamique de son évolution avec des perspectives différentes: le premier groupe partait de son expérience concrète et le deuxième d'une réflexion sur le marché du travail et son évolution technologique, donc d'une perspective plus globale.

# 4. LES CONCLUSIONS DE L'ANALYSE DE BESOIN

Dans cette section, le lecteur trouvera l'essentiel du matériel dégagé suite aux deux groupes de consultation. On peut identifier trois produits différents.

→ **1.** DES NIVEAUX DE DIFFICULTE SUGGERES POUR LA FONCTION SECRETARIAT
→ **2.** UN PROFIL TYPE DE TACHES PAR DOMAINES D'ACTIVITE
→ **3.** DES PREREQUIS.

Le profil type est d'abord présenté comme un agrégat de tâches par domaine d'activité. (Voir tableau de la page 18 . Par la suite (section 4.3) les tâches sont reprises par niveau. Cette section n'est pas nécessairement exhaustive, elle veut surtout clarifier par domaine d'activité la logique de l'établissement des niveaux. La section 4.4 est exhaustive, elle présente toutes les tâches et les secteurs d'activité suggérés par chaque groupe de consultation en les regroupant toutefois par domaine d'activité. Le lecteur qui voudrait retrouver les secteurs d'activité et les tâches dans l'ordre où ils ont été produits par chaque groupe devrait se référer aux annexes I et V.

## 4.1 DEFINITION DES NIVEAUX DE DIFFICULTE DE LA FONCTION SECRETARIAT

Pour les participants du premier groupe, (besoins actuels) il leur semblait impossible de rendre compte de la réalité de la fonction secrétariat par un profil de tâche qui ne ferait pas appel à des niveaux de difficulté. Aussi ont-ils suggéré et fait rapidement le concensus sur trois niveaux. Même formulés simplement, ils leur semblaient cohérents avec les besoins actuels:

NIVEAUX

**1.** EXECUTION SIMPLE

**2.** EXECUTION ET CERTAINS POUVOIRS DE DECISION A L'INTERIEUR DE CRITERES ET D'UN CADRE ETABLI

**3.** CONCEPTION ET EXERCICE DE RESPONSABILITES DE TYPE "ADJOINT".

Ces niveaux ont été spontanément suggérés et utilisés par le premier groupe de consultation comme support dans l'élaboration des différents éléments du profil. Ils ont été présentés par les animateurs aux participants du deuxième groupe de consultation dans le but de les tester ou de les valider. Le groupe a décidé de les utiliser pour classer les éléments du profil qu'ils avaient déjà élaboré.

Ces trois niveaux ont été suggérés en pensant aux capacités des individus plus qu'à des postes de travail conventionnels (adjoint administratif, secrétaire de direction, dactylo etc...). Les no-

tions de postes de travail et de niveaux n'ont pas été perçues pour autant comme irréconciliables. L'emphase était mise sur les individus et non sur l'organisation du travail.

Dans les données recueillies, il n'y a donc aucune précision sur l'importance relative de chaque tâche dans une description de fonction, ni sur l'équilibre optimal entre la spécialisation et la polyvalence pour une fonction donnée.

A partir de leur expérience, les participants du premier groupe de consultation s'entendent pour affirmer que plus l'organisation est petite, plus le personnel de secrétariat est polyvalent et assume des tâches aux trois niveaux. Par contre dans des organisations plus grosses, les tâches peuvent être plus spécialisées et les niveaux mieux différenciés.

Il était clair également, qu'un personnel capable d'exercer les tâches de niveau trois n'avait pas nécessairement à fournir la même performance sur les tâches connexes de niveaux inférieurs.

Les niveaux retenus s'apparentent d'assez près dans leur formulation et leur esprit aux niveaux 3, 4 et 5 suggérés dans l'"accord national sur la classification" intervenu en France avec les organisations syndicales et reproduit dans "Le Courrier de l'éducation" du ministère de l'éducation du Québec (29 janvier 1978).

"LES NIVEAUX DE FORMATION ET LES DIPLOMES":

V L'ouvrier professionnel qualifié

D'après des instructions de travail précises et complètes, il exécute un travail qualifié constitué:

- Soit par des opérations à enchaîner de façon cohérente en fonction du résultat à atteindre.
- Soit par des opérations caractérisées par leur variété et leur complexité.

IV Le technicien

Le travail est caractérisé par:

- une initiative portant sur des choix entre des méthodes, procédés ou moyens habituellement utilisés dans l'entreprise;
- la présentation, dans des conditions déterminées, des solutions étudiées et des résultats obtenus.

III L'agent de maîtrise

L'agent de maîtrise se caractérise par les capacités professionnelles et les qualités humaines nécessaires pour assumer des responsabilités d'encadrement, c'est-à-dire techniques et de commandement dans les limites de la délégation qu'il a reçue.

N.B. Dans cette classification, le niveau VI correspond à des emplois qui n'exigent aucune formation particulière (travaux de force, de nettoyage et de manutention).

Les niveaux I et II, exigent une formation dans les écoles d'ingénieurs ou de niveau égal ou supérieur à la licence. (Les niveaux I, II et VI ne sont pas présentés dans le présent document).

## 4.2 LE PROFIL TYPE DE LA FONCTION SECRETARIAT

Le tableau qui suit regroupe l'information des deux groupes de consultation en douze domaines d'activité. Le terme domaine d'activité peut être considéré à toute fin pratique comme synonyme de secteur d'activité sauf que le présent rapport leur donne deux acceptions différentes.

Le terme "secteurs d'activité" réfère aux regroupements de tâches utilisés par les participants, au cours des consultations, pour l'élaboration de leur tableau synthèse. (Voir annexes I et V)

"Domaine d'activité" réfère au regroupement utilisé après les consultations pour intégrer les données fournies par les deux groupes. Les domaines d'activité n'ont pas été suggérés comme tels par les participants.

Dans le tableau synthèse des deux groupes, toutes les tâches suggérées apparaissent telles quelles sans modification ni omission. Elles ont été regroupées par domaine d'activité pour en faciliter la lecture et la compréhension.

DOMAINES D'ACTIVITES RETENUS:

1. Accueil, réception, orientation et référence
2. Courrier
3. Dossiers
4. Traitement de l'information
5. Réunions
6. Gestion du temps et suivi
7. Voyages et déplacements
8. Organisation matérielle
9. Gestion des ressources humaines
10. Comptabilité et tenue de livres
11. Gestion
12. Bureautique

Compte tenu du caractère général de la formulation des tâches, le lecteur constatera que certaines expressions requerraient des clarifications supplémentaires.

Compte tenu de la quantité de matériel produit en peu de temps, il n'a pas été possible de compléter cette clarification. Il n'aurait pas été conforme à l'esprit de la méthodologie que des clarifications soient tentées au moment de la rédaction, le contenu des participants étant en quelque sorte souverain.
La lecture des annexes II, III, VI, VII, VIII, IX fournira toutefois à ceux qui souhaitent avoir une compréhension plus précise des données, l'occasion de connaître la formulation originale utilisée par chacune des personnes pour exprimer sa pensée au cours des consultations.

La fonction de secrétariat, de quelque niveau qu'elle soit peut comporter des champs d'exercice ou de spécialisation différents. (Bureaux d'ingénieurs, avocats, hôpitaux, entreprises de production ou de service, universités etc, etc, etc...) Dans les profils produits par les deux groupes, il n'est fait mention d'aucune expertise particulière ou spécialisation reliée au champ d'exercice. Cette question a été abordée avec les deux groupes, eux-mêmes composés de personnes choisies pour leur complémentarité et leur expérience dans des champs différents. Malgré leurs différences, ils sont unanimes à soutenir qu'ils se reconnaissent dans les profils produits.

Selon eux, ces profils doivent être considérés comme des troncs communs répondant aux besoins de toutes les entreprises et auxquels viennent se greffer des apprentissages spécifiques en cours d'emploi.

**LE PROFIL TYPE DE LA FONCTION SECRETARIAT**

Tableau synthèse

| DOMAINES D'ACTIVITES | TACHES |
|---|---|
| 1. ACCUEIL, RECEPTION, ORIENTATION ET REFERENCE | 1.1 Accueil des personnes<br>1.2 Réponse téléphonique<br>1.3 Filtrage des appels<br>1.4 Orientation<br>1.5 Utilisation d'appareils complémentaires (Bell Boy, radio mobile, etc...)<br>1.6 Préparation de dossiers ou de documentation<br>1.7 Transmission d'informations à des individus ou à des groupes (internes ou externes)<br>1.8 Gestion des plaintes<br>1.9 Confidentialité |
| 2. COURRIER | 2.1 Réception<br>2.2 Dépouillement<br>2.3 Enregistrement<br>2.4 Distribution<br>2.5 Expédition<br>2.6 Classement<br><br>2.7 Suivi<br>2.8 Préparation de réponses courantes<br>2.9 Choix de lettres type<br>2.10 Préparation de lettres type<br>2.11 Préparation d'informations pour réponses<br>2.12 Rédaction de textes ou de lettres<br><br>2.13 Conception et amélioration du système |

| DOMAINES D'ACTIVITES | TACHES |
|---|---|
| 3. DOSSIERS | 3.1 Conception du système<br>3.2 Implantation du système<br>3.3 Répertoire<br>3.4 Décision d'archivage<br>3.5 Archivage<br>3.6 Acheminement de dossiers<br>3.7 Ouverture de dossiers<br>3.8 Classement<br>3.9 Mise à jour<br>3.10 Contrôle |
| 4. TRAITEMENT DE L'INFORMATION | 4.1 Saisie de l'information au moyen d'appareils spécifiques:<br>- sténographie<br>- sténotypie<br>- dictaphone<br>- terminal d'ordinateur<br>- telex<br>- bélinographe<br><br>4.2 Retranscription<br>- machine de traitement de texte<br>- terminal d'ordinateur<br>- dactylo: transcription<br>disposition<br>révision<br>correction<br>rédaction<br><br>4.3 Reproduction<br>- opération d'appareils<br>- coordination (besoins et services)<br><br>4.4 Représentation graphique d'informations<br><br>4.5 Conception de formulaires d'information de gestion<br><br>4.6 Contrôle de qualité (textes et formats)<br><br>4.7 Traduction |
| 5. REUNIONS | 5.1 Convocation<br>5.2 Préparation<br>5.3 Organisation matérielle<br>5.4 Tenue de l'agenda des réunions<br>5.5 Prise de notes<br>5.6 Préparation de procès-verbaux<br><br>5.7 Recherche et cueillette d'informations et de documentation<br>5.8 Préparation et suivi de dossiers<br><br>5.9 Gestion des salles<br>5.10 Support à l'organisation de colloques et d'activités sociales<br><br>5.11 Téléconférences<br>5.12 Vidéoconférences |

| DOMAINES D'ACTIVITES | TACHES |
|---|---|
| 6. GESTION DU TEMPS ET SUIVI | 6.1 Tenue de l'agenda du patron<br>6.2 Rappel des échéanciers<br>6.3 Planification et respect des délais<br>6.4 Suivi des échéances de contrats<br>6.5 Gestion de la productivité |
| 7. VOYAGES ET DEPLACEMENTS | 7.1 Organisation des déplacements<br>7.2 Réservations (autos, avions, hôtel)<br>7.3 Présentation des avances de voyage<br>7.4 Présentation et compilation des rapports de dépenses |
| 8. ORGANISATION MATERIELLE | 8.1 Signalement des bris de matériel<br>8.2 Achats<br>8.3 Identification des besoins de fournitures<br>8.4 Tenue de l'inventaire des fournitures<br>8.5 Commandes de réapprovisionnement<br>8.6 Prévision de l'entretien et réparation<br>8.7 Participation à l'achat d'équipement<br>8.8 Sécurité |
| 9. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES | 9.1 Présentation de rapports d'absences, vacances, maladie<br>9.2 Salaire: calcul du salaire brut, déductions, heures supplémentaires et heures travaillées<br>9.3 Information sur les avantages sociaux et les politiques de l'entreprise<br>9.4 Tenue à jour des dossiers du personnel<br>9.5 Participation à la gestion de la convention collective (affichage, embauche)<br>9.6 Formation et entraînement<br>9.7 Supervision |
| 10. COMPTABILITE | 10.1 Facturation<br>10.2 Tenue de livres<br>10.3 Préparation d'états financiers et du budget<br>10.4 Participation à l'administration du budget et des contrats<br>10.5 Compilation de statistiques<br>10.6 Préparation de rapports de gestion<br>10.7 Gestion de la petite caisse<br>10.8 Dépôts<br>10.9 Conciliations bancaires<br>10.10 Vérification<br>10.11 Perception<br>10.12 Préparation de la paie<br>10.13 Utilisation de machines comptables |
| 11. GESTION | 11.1 Gestion des activités de secrétariat (planification organisation, direction et contrôle)<br>11.2 Prise de décision (par délégation) |
| 12. BUREAUTIQUE | 12.1 Montage<br>12.2 Mise en page |

| DOMAINES D'ACTIVITES | TACHES |
|---|---|
| 12. BUREAUTIQUE (suite) | 12.3 Correction<br>12.4 Révision de textes<br>12.5 Dactylographie<br>12.6 Mise à jour de documents (fond et forme)<br>12.7 Classement<br><br>12.8 Identification des besoins<br>12.9 Choix des formats<br>12.10 Présentation et contrôle des produits finis<br><br>12.11 Utilisation de certaines applications particulières<br>12.12 Utilisation de logiciels spécifiques<br>12.13 Utilisation de la communication électronique<br>12.14 Opération de machines complémentaires<br><br>12.15 Préparation de données, graphiques, images, schémas, paroles<br>12.16 Traitement<br>12.17 Emmagasinage<br>12.18 Distribution<br>12.19 Conservation<br>12.20 Archivage<br><br>12.21 Supervision et gestion du traitement de texte<br>12.22 Formation du personnel<br><br>12.23 Suivi de l'évolution technologique et prévision des applications<br>12.24 Mise à jour de ses connaissances et promotion de son développement personnel |

## 4.3 PRESENTATION DES TACHES DU PROFIL PAR NIVEAU

☐ DOMAINE D'ACTIVITE # 1: ACCUEIL, RECEPTION, ORIENTATION ET REFERENCE

On retrouve dans ce domaine ton nombre de tâches de base: recevoir, accueillir et orienter les personnes qui se présentent ou téléphonent.

Par contre, s'il s'agit d'amorcer une démarche, de porter un jugement sur le contenu ou de traiter l'information (filtrer les appels, les retenir, donner des informations, préparer des dossiers ou de la documentation) cette responsabilité est évaluée de deuxième niveau.

Le troisième niveau est davantage réservé à des responsabilités concernant la confidentialité, les plaintes, la préparation de décisions ou la transmission d'information qui demandent plus de soin de par leur nature ou la personne à qui elles s'adressent.

☐ DOMAINE D'ACTIVITÉ # 2: COURRIER

Tâches de base: réception, dépouillement, enregistrement, expédition.

S'il s'agit de concevoir ou d'améliorer le système on s'entend pour situer ces responsabilités au plus haut niveau (3).

Donner suite au courrier (rédiger des lettres ou des projets de lettre, choisir des lettres-types) est évalué de niveau deux ou trois selon l'initiative, la difficulté ou la marge de manoeuvre requise.

☐ DOMAINE D'ACTIVITÉ # 3: DOSSIERS

Le niveau de base dans ce domaine est constitué de tâches routinières: classement, archivage, mise à jour.

Plusieurs tâches sont de niveau supérieur (3). Elles concernent la conception, le fonctionnement du système et certaines décisions stratégiques: répertoire, épuration, contrôle.

Sont considérées de deuxième niveau les tâches requises lorsque l'application et le fonctionnement du système impliquent un niveau de décision plus grand comme l'ouverture de dossiers, par exemple.

☐ DOMAINE D'ACTIVITÉ # 4: TRAITEMENT DE L'INFORMATION

Les tâches d'opération d'équipement et la sténographie sont considérées comme le premier niveau. (Dictaphone, terminal, photocopie etc...)

La révision, la correction et la présentation graphique des informations sont de niveau deux.

Les tâches de troisième niveau sont davantage reliées au contrôle, à la coordination ou à la conception (textes ou formulaires).

La traduction peut être de niveau deux ou trois selon le degré de difficulté impliqué.

☐ DOMAINE D'ACTIVITÉ # 5: RÉUNIONS

Dans ce domaine, il n'y a pas de tâches qui ne sont considérées que de niveau un. Elles sont surtout de niveau deux sauf certaines qui présupposent un niveau de responsabilité plus grand: préparation et suivi des dossiers, tenue des agendas de même que l'organisation d'activités particulières:

- . vidéoconférences
- . activités sociales
- . colloques
- . téléconférences
- . vidéoconférences.

Selon la complexité de la réunion, la prise de notes peut être de niveau deux ou trois.

☐ DOMAINE D'ACTIVITÉ # 6: GESTION DU TEMPS ET SUIVI

Dans ce domaine, il n'y a pas non plus de tâches de niveau un.

Outre la tenue de l'agenda du supérieur et la gestion de la productivité du service, considérées de niveau supérieur, les autres tâches sont de niveau intermédiaire: rappel des échéanciers et des délais, filtrage des appels.

☐ DOMAINE D'ACTIVITÉ # 7: VOYAGES ET DÉPLACEMENTS

L'ensemble des activités dans ce domaine sont de niveau deux. Elles sont de type support au supérieur et visent particulièrement à répondre à ses besoins personnels: billets, autos, avions, comptes de dépenses.

☐ DOMAINE D'ACTIVITÉ # 8: ORGANISATION MATÉRIELLE

Dans ce domaine certaines tâches sont de niveau supérieur: participer à l'achat d'équipement et identifier les besoins de fournitures.

Maintenir et contrôler les inventaires et signaler les bris d'équipement sont évalués de niveau élémentaire.

D'autres tâches: voir à l'entretien du matériel et procéder aux commandes de renouvellement constituent des décisions mais dans un cadre bien établi: elles sont de niveau deux.

☐ DOMAINE D'ACTIVITÉ # 9: GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Les tâches de ce domaine ont toutes été reconnues (par les deux groupes) comme étant de niveau trois, qu'il s'agisse de dossiers, d'embauche ou de compilation d'informations de gestion.

La seule exception: vérification et préparation des comptes de dépenses (classée de niveau deux).

☐ DOMAINE D'ACTIVITÉ # 10: COMPTABILITÉ ET TENUE DE LIVRES

Dans ce domaine, et pour chacun des deux groupes de consultation, se retrouvent des tâches de chaque niveau:

Niveau I:
- dépôts bancaires
- perception des comptes
- utilisation des machines comptables

Niveau II:
- tenue de livres
- facturation simple
- compilation de statistiques

NIVEAU III:

- gestion des finances et du budget
- préparation d'états financiers et de budgets
- conciliations bancaires
- préparation de la paie
- facturation
- rapports statistiques de gestion.

☐ DOMAINE D'ACTIVITE # 11: GESTION

Les deux tables de consultation n'ont pas considéré que la gestion du secrétariat faisait partie des tâches mêmes du secrétariat. C'est pourquoi ce domaine n'a pas été très élaboré. Deux aspects ont été mentionnés par un groupe dans le secteur d'activité "assistance au supérieur". Ils sont globaux, n'ont pas été analysés en détails, ne présentent pas de tâches spécifiques et ont été situés au troisième niveau. Ces deux aspects sont:

- La prise de décision par délégation (en vertu d'une fiche de fonction)
- La gestion des activités de secrétariat (planification, organisation, direction et contrôle).

☐ DOMAINE D'ACTIVITE # 12: BUREAUTIQUE

Parmi l'ensemble des tâches de ce domaine identifiées par les deux groupes, l'établissement des niveaux se fait selon la logique suivante:

Niveau I:

» ENTREE DE DONNEES SUR UN TERMINAL

Niveau II:

» TRAITEMENT INFORMATIQUE
- correction, révision de textes
- mise en page
- classement
- mise à jour de documents
- utilisation de certaines applications particulières
- opération de machines complémentaires
- mise à jour de ses connaissances

Niveau III:

» CONNAISSANCE DES POSSIBILITES DE L'EQUIPEMENT, SUPERVISION ET CONTROLE
- choix de formats
- présentation de produits finis
- identification des besoins
- supervision et gestion de traitement de texte
- formation
- suivi de l'évolution technologique et développement personnel.

## 4.4 TABLEAU COMPARATIF DES DONNEES RECUEILLIES AU COURS DES DEUX GROUPES DE CONSULTATION

Le tableau qui suit présente en parallèle et par domaine d'activité les tâches suggérées par chaque groupe.

Lors des rencontres de consultation les tâches du profil n'ont pas été présentées nécessairement dans l'ordre où elles se retrouvent dans ce tableau comparatif. Les domaines d'activité retenus pour fin de comparaison ne recoupent pas toujours les secteurs d'activité utilisés par chaque groupe.

Ce tableau comparatif permet de voir la cohérence entre les tâches suggérées par les deux groupes pour un même domaine d'activité.

Le lecteur trouvera aux annexes I et V les profils suggérés par chacun des groupes de consultation.

## TABLEAU COMPARATIF DES DONNEES RECUEILLIES AU COURS DES DEUX GROUPES DE CONSULTATION

| PREMIER GROUPE (BESOINS ACTUELS) | | | | DEUXIEME GROUPE (BESOINS PREVISIBLES) | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| DOMAINES D'ACTIVITE | SECTEURS D'ACTIVITE | TACHES | NIVEAU | SECTEURS D'ACTIVITE | TACHES | NIVEAU |
| 1. ACCUEIL, RECEPTION, ORIENTATION ET REFERENCE | 1.5 Relations avec la clientèle | 1.5.1 Réception | 1 | 2. Réception | 2.1.1 Réception des appels téléphoniques | 1 |
| | | 1.5.2 Echange d'informations par téléphone | 2 | | 2.1.2 Acheminement | 1 |
| | | 1.5.3 Accueil des visiteurs | 1 | | 2.1.3 Accueil de la clientèle | 1 |
| | | 1.5.4 Orientation de la clientèle | 1 | | 2.1.4 Orientation | 1 |
| | | 1.5.8 Communications par téléphone | 2 | | 2.2.1 Filtration des appels | 2 |
| | | | | | 2.3.1 Réponses | 3 |
| | 1.15 Protocole du téléphone | 1.15.1 Réception des appels | 1 | | | |
| | | 1.15.2 Filtrage | 2 | | | |
| | | 1.15.3 Retenue | 2 | | | |
| | | 1.15.4 Transfert | 1 | | | |
| | | 1.15.7 Utilisation de supports supplémentaires (répondeurs, télé appels, Bell Boy, "Display phone", radio mobile, haut parleurs, composition automatique) | 1 | | | |
| | | 1.5.5 Préparation de dossiers ou de documentation | 2 | | 2.3.2 Préparation de l'information pour prise de décision | 3 |
| | | 1.5.7 Information à des individus ou des groupes | 3 | | 2.2.2 Renseignements à la clientèle | 2 |
| | | 1.5.9 Assurer la confidentialité de certains aspects du travail | 3 | | | |
| | 1.5 Relations avec la clientèle | 1.5.6 Gestion des plaintes | 3 | | | |
| 7. COURRIER | 1.1 Gestion du courrier | 1.1.1 Réception du courrier | 1 | 3. Courrier | 3.1.1 Réception | 1 |
| | | 1.1.2 Dépouillement du courrier | 1 | | 3.1.2 Distribution | 1 |
| | | 1.1.3 Enregistrement du courrier | 1 | | 3.1.3 Expédition | 1 |
| | | 1.1.4 Classement du courrier | 1-2 | | 3.2.4 Orientation du courrier | 2 |
| | | 1.1.5 Distribution du courrier | 1 | | | |
| | | 1.1.6 Décision du suivi | 2 | | 3.2.1 Lecture du courrier | 2 |
| | | 1.1.9 Rédaction de la correspondance courante | 2 | | 3.2.2 Réponses aux affaires courantes | 2 |
| | | 1.1.10 Préparation de projets de lettre | 2-3 | | 3.3.1 Réponse | 3 |
| | | 1.1.11 Choix de lettres-type | 2 | | 3.3.2 Préparation d'informations pour prise de décision | 1 |
| | | 1.1.7 Conception du système | 3 | | | 2 |
| | | 1.1.8 Amélioration du système | 3 | | 3.3.3 Ebauche de réponse et préparation de documentation | |
| | | | | 4. Assistance au supérieur | 4.3.8 Rédaction de textes et de lettres | 1 |

TABLEAU COMPARATIF (suite)

| DOMAINES D'ACTIVITE | SECTEURS D'ACTIVITE | TACHES | NIVEAU | SECTEURS D'ACTIVITE | TACHES | NIVEAU |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3.DOSSIERS | 1.14 Gestion de dossiers | 1.14.4 Conception du système de gestion des dossiers | 3 | 1. Classement | 1.3.1 Conception du système de classement | 3 |
| | | 1.14.6 Archivage et rétention | 2 | | 1.3.2 Implantation du système<br>1.1.2 Archivage<br>1.3.3 Décision d'archivage | 5<br>1<br>3 |
| | | 1.14.3 Epuration | 3 | | 1.1.1 Mise à jour | 1 |
| | | 1.14.1 Classement | 1 | | | |
| | | 1.14.2 Contrôle | 3 | | | |
| | | 1.14.5 Acheminement de dossiers | 2 | | 1.2 Ouverture de dossiers à partir d'un système établi | 2 |
| | | 1.14.7 Répertoire | 2-3 | | | |
| 4.TRAITEMENT DE L'INFORMATION | 1.8 Saisie d'information | Sténographie | 1 | 5. Dactylographie | 5.1.3 Transcription | 1 |
| | | Sténotyple | 1 | | 5.1.2 Disposition | 1 |
| | | Dictaphone | 1 | | 5.2.1 Révision | 2 |
| | | Terminal d'ordinateurs | 1 | | 5.2.2 Correction | 2 |
| | | Télex | 1 | | 5.3.1 Rédaction | 3 |
| | | Bélinographe | 1 | 6. Sténographie et dictaphone | 6.1.1 Utilisation machine à dicter<br>6.1.2 Prise de lettres | 1<br>1 |
| | 1.9 Retranscription | Dactylo | 1 | | | |
| | | Machine de traitement de texte | 1 | | | |
| | | Terminaux | 1 | | | |
| | 1.10 Reproduction de documents | Reproduction de documents | 1 | 7. Organisation générale | 7.1.2 Répondre aux besoins d'impression<br>7.3.1 Coordination des besoins d'impression | 1<br>3 |
| | 1.11 Représentation graphique d'informations | Représentation graphique d'informations | 2 | | | |
| | | | | 7. Organisation générale | 7.3.3 Participation à la conception de formulaires d'information de gestion | 1 |

TABLEAU COMPARATIF (suite)

| DOMAINES D'ACTIVITÉ | SECTEURS D'ACTIVITÉ | TÂCHES | NIVEAU | SECTEURS D'ACTIVITÉ | TÂCHES | NIVEAU |
|---|---|---|---|---|---|---|
| TRAITEMENT DE L'INFORMATION (suite) | 1.12 Contrôle de qualité | Contrôle de qualité: texte et formats | 2-3 | 4. Assistance au supérieur | 4.3.7 Gestion des activités de secrétariat (planification, organisation, direction et contrôle) | 3 |
| | | | | 5. Dactylographie | 5.2.1 Révision | 2 |
| | | | | | 5.2.2 Correction | 2 |
| | | | | VARIA | 12.2.1 Traduction | 2 |
| 5.REUNIONS | 1.2 Réunions | 1.2.1 Convocations | 1-2 | 4. Assistance au Supérieur | 4.2.1 Organisation de réunions | 2 |
| | | 1.2.2 Préparation | 2 | | | |
| | | 1.2.8 Tenue de l'agenda des réunions | 3 | | | |
| | | 1.2.4 Organisation matérielle (salles, déplacements) | 2 | | 4.2.2 Support à l'organisation de colloques et d'activités sociales | 2 |
| | | | | | 4.2.3 Organisation de déplacements | 2 |
| | | 1.2.7 Préparation du matériel de support | 2 | | | |
| | | 1.2.9 Gestion des salles de réunions | 2 | | | |
| | | 1.2.5 Préparation des dossiers | 2-3 | | 4.2.5 Recherche et cueillette d'informations et de documentation | 2 |
| | | | | | 4.3.4 Suivi de dossiers | 3 |
| | | | | | 4.3.5 Préparation d'informations pour décision | 3 |
| | | 1.2.3 Préparation de procès-verbaux | 2 | | 4.2.4 Prise de notes et rédaction de procès-verbaux | 2 |
| | | 1.2.6 Prise de notes | 2-3 | | | |
| | | 12.10 Organisation d'activités particulières | 3 | | 4.3.2 Organisation de colloques | 3 |
| | | | | | 4.3.3 Organisation d'activités sociales | 3 |
| | 1.15 Protocole du téléphone | 1.15.5 Téléconférences | 3 | | | |
| | | 1.15.6 Vidéoconférences | 3 | | | |
| 6.GESTION DU TEMPS ET SUIVI | 1.7 Gestion du temps | 1.7.1 Tenir agenda du patron | 2-3 | 4. Assistance au supérieur | 4.3.1 Tenue d'un agenda | 3 |
| | | 1.7.2 Filtrage des appels | 2 | | | |
| | | 1.7.3 Rappel des échéanciers | 2 | | 4.2.6 Suivi des échéances de contrats | 2 |
| | | 1.7.4 Planification et respect des délais | 2 | | | |
| | | 1.7.5 Gestion de la productivité | 3 | | | |

TABLEAU COMPARATIF (suite)

| DOMAINES D'ACTIVITE | SECTEURS D'ACTIVITE | TACHES | NIVEAU | SECTEURS D'ACTIVITE | TACHES | NIVEAU |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 7. VOYAGES ET DEPLACEMENTS | 1.13 Déplacements | 1.13.1 Réservations (autos, avions, hôtels) | 2 | 4. Assistance au supérieur | 4.2.3 Organisation de déplacements | 2 |
| | | 1.13.2 Organisation des déplacements | 2 | | | |
| | | 1.13.3 Préparation des avances | 2 | | | |
| | | 1.13.4 Compilation des rapports de dépenses | 2 | | | |
| 8. ORGANISATION MATERIELLE | 1.5 Equipement et fournitures | 1.5.1 Achats | 2 | 7. Organisation générale | 7.1.1 Signalement des bris de matériel | 1 |
| | | 1.5.2 Maintien de l'inventaire | 1 | | 7.1.3 Tenue à jour de l'inventaire de l'inventaire des fournitures | 1 |
| | | 1.5.3 Contrôle et utilisation | 1 | | | |
| | | 1.5.4 Entretien et réparation | 2 | | 7.2.1 Prévision de l'entretien du matériel | 2 |
| | | 1.5.5 Sécurité | 1 | | 7.2.2 Prév. des commandes de réapprovisionnement | 2 |
| | | 1.5.6 Participation à l'achat d'équipement | 3 | | 7.3.2 Identification des besoins de fournitures | 3 |
| 9. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES | 1.4 Personnel | 1.4.1 Rapports: absences, vacances, maladie | 2-3 | 11. Ressources humaines | 11.3.1 Information sur les avantages sociaux | 3 |
| | | 1.4.2 Salaires: calcul du brut et déductions heures supp., heures travaillées | 3 | | 11.3.2 Information sur les politiques de l'entreprise | 3 |
| | | 1.4.3 Formation et entraînement | 2-3 | | 11.3.3 Participation à la gestion de la convention collective (affichage, embauche) | 3 |
| | | 1.4.4 Supervision | 3 | | | |
| | | 1.4.5 Sélection (participer à) | 3 | | 11.3.4 Tenue à jour des dossiers du personnel | 3 |
| | | 1.4.6 Vérification et préparation des comptes de dépenses | 2 | | | |
| 10. COMPTABILITE ET TENUE DE LIVRES | 1.6 Comptabilité et tenue de livres | 1.6.1 Tenue de livres | 2 | 10. Comptabilité | 10.2.2 Tenue de livres | 2 |
| | | 1.6.2 Facturation | 1-2 | | 10.1.3 Facturation selon procédures établies | 3 |
| | | | | | 10.2.1 Facturation | 2 |
| | | 1.6.4 Rapports: statistiques de gestion | 2-3 | | 10.2.3 Compilation de statistiques | 2 |
| | | 1.6.7 Dépôts et petite caisse | 1 | | 10.1.1 Dépôts bancaires | 1 |
| | | | | | 10.3.3 Conciliations bancaires | 3 |
| | | 1.6.8 Gestion finance | 3 | | 10.3.1 Participation à l'administration du budget et à l'administration des contrats | 3 |
| | | 1.6.5 Préparation des états financiers et du budget | 2-3 | | 10.1.2 Perception | 1 |
| | | 1.6.6 Vérification | 2 | | 10.3.2 Préparation de la paie | 3 |
| | | 1.6.9 Utilisation de machines comptables | 1 | | | |
| 11. GESTION | | | | 4. Assistance au supérieur | 4.3.6 Prise de décision (par délégation) en vertu d'une fiche de fonction | 3 |
| | | | | | 4.3.7 Gestion des activités de secrétariat (planification, organisation, direction et contrôle) | 3 |

TABLEAU COMPARATIF (suite)

| DOMAINES D'ACTIVITE | SECTEURS D'ACTIVITE | TACHES | NIVEAU | SECTEURS D'ACTIVITE | TACHES | NIVEAU |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 12.BUREAUTIQUE | 2.1 Opération d'une machine à traitement de texte | 2.1.1 Dactylographie | 1 | 8. Entrée de données sur terminal | 8.1 Préposée à l'entrée de données sur terminal | 1 |
| | | 2.1.2 Montage | 1 | | | |
| | | 2.1.3 Mise en page | 2 | | | |
| | | 2.1.4 Montages d'applications spécifiques (fichiers, formulaires, lettres, paragraphes-type, textes longs) | 2 | 9. Bureautique | 9.2.1 Opération d'une unité de traitement de texte | 2 |
| | | | | | 9.2.2. Correction et révision des textes | 2 |
| | | 2.1.5 Classement de l'information ou de rapports informatiques | 2 | | 9.3.1 Gestion de traitement de texte | 5 |
| | | | | | 9.3.2 Choix des formats | 5 |
| | | 2.1.6 Formation | 5 | | 9.3.4 Présentation du produit fini | 5 |
| | | 2.1.7 Utilisation de logiciels spécifiques | 3 | | 9.3.5 Identification des besoins | 5 |
| | | 2.1.8 Mise à jour de documents (fond et forme) | 2 | | | |
| | | 2.1.9 Utilisation d'applications spécifiques | 2 | | | |
| | | 2.1.10 Utilisation de la communication électronique | 2 | | | |
| | | 2.1.11 Supervision | 3 | | | |
| | | 2.1.12 Mise à jour de ses connaissances | 2 | | 9.3.6 Suivre l'évolution technologique et en voir les applications | 1 |
| | | 2.1.13 Assurer son développement personnel | 5 | | | |
| | 2.2 Opération de machines complémentaires | 2.2.1 Préparation de données, graphiques, images, schemas, paroles | 2 | | | |
| | | 2.2.2 Traitement | 2 | | | |
| | | 2.2.3 Emmagasinage | 2 | | | |
| | | 2.2.4 Distribution | 2 | | | |
| | | 2.2.5 Conservation | 2 | | | |
| | | 2.2.6 Archivage | 2 | | | |

## 4.5 LES PREREQUIS DE LA FONCTION SECRETARIAT

Une liste de prérequis a été suggérée par chaque groupe de participants. Avec le premier groupe (besoins actuels) ils ont été développés rapidement et sans être travaillés comme tels par le groupe. Dans le cas du deuxième groupe, chaque participant a fait une réflexion personnelle sur la question et produit une liste des prérequis sans établir de correspondance entre chaque élément du profil et ces prérequis. Ils ont été mis en commun, et à partir de ce portrait d'ensemble, les éléments les plus importants en terme de connaissance ont été identifiés.

Les participants des deux groupes s'entendent pour considérer les prérequis suggérés comme des éléments essentiels à l'ensemble de la fonction secrétariat quel que soit le niveau des tâches impliqué. Il n'était évidemment pas possible à l'intérieur du temps disponible d'établir les prérequis pour chacun des éléments du profil. Pour les participants, établir cette correspondance n'apparaissait pas comme nécessaire. Le traitement global de cette dimension leur semblait tout à fait conforme à la réalité des milieux de travail et satisfaisant pour les fins de la présente consultation. L'annexe IX présente les prérequis globaux selon chaque participant du deuxième groupe, sa lecture pourra apporter un éclairage supplémentaire au besoin.

LISTE DES PREREQUIS GLOBAUX IDENTIFIES PAR LES PARTICIPANTS DU PREMIER GROUPE

- Excellent français
- Initiative
- Sens des responsabilités
- Confiance en soi
- Esprit d'organisation
- Maturité
- Discrétion
- Bonne éducation
- Motivation
- Ambition
- Capacité de travail en équipe
- Sociabilité
- Dynamisme
- Souplesse
- Intérêt
- Bonne connaissance de la langue seconde
- Curiosité
- Vivacité
- Diplomatie
- Connaissance des structures organisationnelles
- Honnêteté
- Franchise
- Bonne culture générale
- Facilité de communication interpersonnelle
- Optimisme
- Sens de l'humour
- Capacité de concentration
- Capacité d'adaptation
- Capacité de synthèse

TABLEAU SYNTHESE DES PREREQUIS "CONNAISSANCES"
TELS QU'IDENTIFIES PAR LES PARTICIPANTS DU DEUXIÈME GROUPE (BESOINS PREVISIBLES)

. Maîtrise excellente de la langue écrite (grammaire, syntaxe, orthographe)

. Langue parlée excellente selon son niveau d'activité

. Règles de l'Office de la langue française

. Maîtrise des quatre opérations

. Calcul des pourcentages et fractions

. L'entreprise:
  - les fonctions de l'entreprise
  - les ressources de l'entreprise (humaines, matérielles, financières)
  - connaissances générales et principes de gestion
  - la comptabilité de l'entreprise: tenue de livres, bilan, dépenses/revenus
  - l'interrelation client-entreprise
  - etc.

. Organisation et méthodes:
  - les politiques de l'entreprise
  - les procédures
  - la documentation, préparation, classement, rétention, gestion de documents
  - etc.

. Les principes et méthodes de gestion du travail:
  - analyse
  - planification
  - organisation
  - contrôle
  - gestion du temps
  - etc.

. L'information dans l'entreprise
  - création
  - transformation
  - cheminement
  - logistique

. Initiation aux supports de l'information
  - la bureautique
  - l'informatique
  - la téléphonie
  - le traitement de texte
  - le traitement de la voix
  - les communications électroniques
  - la photocomposition
  - l'agenda électronique

. Analyse de l'information
  - traitement de données
  - banque de données
  - cheminement de l'information

. Langue seconde (serait appréciée)

. Structures gouvernementales provinciales et fédérales

. Base en économie

. Principes de base de sécurité et confidentialité

. Initiation aux achats

. Initiation au droit des affaires

. Initiation aux déplacements d'affaires

. Notions en graphisme et imprimerie

. Connaissance des perspectives de carrière

# 5. PERSPECTIVES

Le présent document ne répond pas à toutes les questions que pose le développement et la révision des programmes de formation et de perfectionnement. Ce n'était d'ailleurs pas son mandat. En réflétant les besoins du marché du travail selon un échantillonnage de personnes jugées représentatives et complémentaires, il veut orienter la réflexion, faciliter le travail et apporter des éléments de réalité de la façon la plus organisée possible à ceux qui auront à oeuvrer dans le domaine de la programmation.

Pour les participants, l'évolution technologique dans le domaine du secrétariat présente un caractère d'irréversibilité et atteindra l'ensemble des situations de travail. Les équipements sont toujours de plus en plus sophistiqués et intéressants pour les entreprises. D'une génération d'équipements à l'autre, ils deviennent de plus en plus abordables financièrement. Ils offrent des possibilités supérieures aux équipements conventionnels, et lors d'un remplacement leurs coûts se comparent avantageusement. Leur apparition et leur multiplication dans les bureaux est inévitable. Leur avènement simplifie et complexifie à la fois le travail de secrétariat.

Les décisions relatives à l'orientation et à l'organisation de l'enseignement doivent tenir compte de ce contexte de changement irréversible. Des retombées importantes sont donc à prévoir sur les programmes de formation, les équipements et la préparation des formateurs.

Il ne s'agit pas seulement de faire un virage et d'adopter un nouveau type d'équipement mais d'apprendre à former des étudiants pour un milieu de travail en évolution continuelle. Ne pas les former à autre chose, mais les former différemment. Les diplômés et les formateurs ont un même défi à relever: être prêts au changement.

# ANNEXE I
# TABLEAU SYNTHÈSE
# DU PREMIER GROUPE DE CONSULTATION
# (LE PROFIL TYPE DÉGAGÉ).

## TABLEAU SYNTHESE DU PREMIER GROUPE DE CONSULTATION

(Le profil type dégagé)

| SECTEURS D'ACTIVITE | NIVEAU I | NIVEAU II | NIVEAU III |
|---|---|---|---|
| TACHES GENERALES | | | |
| 1. Classement | 1.1.1 Mise à jour<br>1.1.2 Archivage | 1.2 Ouverture de dossiers à partir d'un système établi | 1.3.1 Conception du système de classement<br>1.3.2 Implantation<br>1.3.3 Décision d'archivage |
| 2. Réception | 2.1.1 Réception des appels tél.<br>2.1.2 Acheminement<br>2.1.3 Accueil de la clientèle<br>2.1.4 Orientation | 2.2.1 Filtration des appels<br>2.2.2 Renseignements à clientèle | 2.3.1 Réponses<br>2.3.2 Prép. de l'information nécessaire à la prise de décision |
| 3. Courrier | 3.1.1 Réception<br>3.1.2 Distribution<br>3.1.3 Expédition | 3.2.1 Lecture du courrier<br>3.2.2 Réponse aux affaires courantes<br>3.2.3 Ebauche de réponse & prép. de documentation pertinente<br>3.2.4 Orientation du courrier | 3.3.1 Réponse<br>3.3.2 Prép. de l'information nécessaire à la prise de décision |
| 4. Assistance au Supérieur | | 4.2.1 Organisation de réunions<br>4.2.2 Support à l'organisation de colloques et activités sociales<br>4.2.3 Organisation de déplacements<br>4.2.4 Prise de notes et rédaction de procès-verbaux<br>4.2.5 Recherche et cueillette d'information et de documentation.<br>4.2.6 Suivi des échéances de contrats | 4.3.1 Tenue d'un agenda<br>4.3.2 Organisation de colloques<br>4.3.3 Organisation d'activités sociales<br>4.3.4 Suivi de dossiers<br>4.3.5 Prép. de l'information nécessaire à la prise de décision<br>4.3.6 Prise de décision (par délégation) en vertu d'une fiche de fonction<br>4.3.7 Gestion des activités de secrétariat (planif., organ., direct., contrôle)<br>4.3.8 Rédaction de textes et de lettres |
| 5. Dactylographie | 5.1.1 Transcription<br>5.1.2 Disposition | 5.2.1 Révision<br>5.2.2 Correction | 5.3.1 Rédaction |
| 6. Sténographie & dictaphone | 6.1.1 Utilisation de machines à à dicter<br>6.1.2 Prise de lettres | | |

(Le profil type dégagé)

| SECTEURS D'ACTIVITE | NIVEAU I | NIVEAU II | NIVEAU III |
|---|---|---|---|
| TACHES GENERALES | | | |
| 7. Organisation générale | 7.1.1 Signaler les bris de matériel<br>7.1.2 Répondre aux besoins d'impression<br>7.1.3 Tenir à jour l'inventaire des fournitures | 7.2.1 Voir à l'entretien du matériel<br>7.2.2 Faire les commandes de réapprovisionnement | 7.3.1 Coordination des besoins d'impression<br>7.3.2 Identification des besoins de fournitures<br>7.3.3 Participation à la conception de formulaires d'information de gestion |
| TACHES SPECIFIQUES | | | |
| 8. Entrée de données sur terminal | 8.1 Préposée à l'entrée de données sur terminal | | |
| 9. Bureautique | | 9.2.1 Opération d'une unité de traitement de textes<br>9.2.2 Correction et révision des textes | 9.3.1 Gestion du traitement de textes<br>9.3.2 Choix des formats<br>9.3.3 Bureautique<br>9.3.4 Présentation du produit fini<br>9.3.5 Identification des besoins<br>9.3.6 Suivre l'évolution technologique et en voir les applications |
| 10. Comptabilité | 10.1.1 Dépôt bancaires<br>10.1.2 Perception<br>10.1.3 Facturation selon les procédures établies | 10.2.1 Facturation<br>10.2.2 Tenue de livres<br>10.2.3 Compilation de statistiques | 10.3.1 Participer à l'administration du budget et à l'administration de contrats<br>10.3.2 Préparation de la paie<br>10.3.3 Conciliation bancaire |
| 11. Ressources humaines | | | 11.3.1 Information sur avantages sociaux<br>11.3.2 Information sur politique de l'entreprise<br>11.3.3 Participer à la gestion de la convention collective (affichage, embauche)<br>11.3.4 Tenir à jour les dossiers du personnel |
| 12. Varia | | 12.2.1 Traduction | 12.3.1 Traduction |

# ANNEXE II
# LISTES INDIVIDUELLES DES TÂCHES ET OPÉRATIONS SELON LES PARTICIPANTS DU PREMIER GROUPE.

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU PREMIER GROUPE
(BESOINS ACTUELS)

PHASE: 1 ORGANISME: Maison d'enseignement — PARTICIPANT: 1-01

| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| - Filtrer les appels téléphoniques afin de répondre le plus possible aux demandes de renseignements dans le but de libérer le registraire | X | X | Réception |
| - Ouvrir le courrier, le lire et rédiger toutes les lettres-réponses qui relèvent de mes connaissances, dactylographier et faire signer le registraire | X | X | Secrétariat |
| - Classer toute la correspondance interne et externe du registrariat | X | X | Classement |
| - Répondre aux demandes quotidiennes des étudiants(es) en termes de photocopies de bulletins, attestations officielles de toutes sortes, rendez-vous avec le registraire, etc. | X | X | Service à la clientèle |
| - Assurer le suivi de toutes les commandites internes et externes: | X | X | |
| Internes: . perception des frais d'admission<br>. formulaires d'inscription<br>. formulaires d'admission | | | |
| Externes: . formulaires de commandites<br>. inscription<br>. voir à la réception des résultats | | | |
| - Responsable du processus de révision de notes des étudiants: | X | X | Secrétariat |
| . perception des frais, émission des reçus | | | |
| . vérification de la note sur les listes de classes remises par les professeurs | | | |
| . acheminement de toutes les demandes au responsable de département | | | |
| . faire toutes les modifications de notes acceptées par le comité de révision | | | |
| . établir la liste des étudiants qui ont droit au remboursement de leurs frais | | | |
| - Pendant la période d'abandons de cours, tenir à jour les statistiques d'abandon de cours | X | X | |
| - Envoyer les photocopies authentifiées de tous les bulletins cumulatifs de tous les étudiants qui font une demande d'admission dans les différentes universités ou qui font une demande d'emploi | X | X | |
| - Tenir à jour les dossiers actifs et passifs de tous les étudiants(es) | X | X | Classement |
| - Entrer les informations nouvelles directement sur écran cathodique plutôt que de remplir des formulaires informatiques | | X | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU PREMIER GROUPE
(BESOINS ACTUELS)

PHASE: I ORGANISME: Maison d'enseignement PARTICIPANT: 1-01

| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| - Répondre aux demandes spécifiques de tous les organismes suivants, après avoir fait toutes les vérifications nécessaires aux dossiers étudiants: | | | Secrétariat |
| . Universités | | | |
| . O.I.I.Q. (Ordre des Infirmiers & Infirmières du Québec) | | | |
| . S.R.A.M. (Service régional d'admission du Montréal Métropolitain) | | | |
| . Commissions scolaires | | | |
| . CEGEPS | | | |
| - Pendant les périodes d'admission des nouveaux étudiants, monter le dossier physique de chacun des étudiants, les classer par programmes d'études, fixer les rendez-vous d'inscription, etc. | X | X | |
| - Monter les dossiers des étudiants étrangers, en tenant compte des ententes spéciales. | X | X | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU PREMIER GROUPE
(BESOINS ACTUELS)

PHASE: I ORGANISME: Service de bureautique PARTICIPANT: 1-02

| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| - Filtrer les appels téléphoniques | X | X | Secrétariat général |
| - Classement | | | |
| - Ouverture, distribution de courrier et expédition | X | X | |
| - Planification et réservations de voyages: | X | X | |
| . hôtel | | | |
| . auto | | | |
| . avion | | | |
| - Organisation de conférences | X | X | |
| . réservation de salles | | | |
| . matériel approprié | | | |
| . convocation de l'assemblée | | | |
| - Assistance aux réunions | X | X | |
| . prendre des notes (steno ou autres) | | | |
| - Rédaction de la correspondance | X | X | |
| - Correction de textes (révision) | X | X | |
| - Dactylographier: | X | X | |
| . correspondance | | | |
| . notes de services | | | |
| . rapports | | | |
| . procès-verbaux | | | |
| - Rassembler l'information pour les statistiques | X | X | |
| - Faire suivi de correspondance (but: s'assurer d'une réponse ou de son exécution) | X | X | |
| - Retranscrire notes sténographiques ou dictées sur dictaphone | X | X | |
| - Tenir agenda du supérieur | X | X | |
| - Faire entrée de données sur appareils de traitement de textes ou terminaux | | X | |
| - Préparer les comptes de dépenses du supérieur et les présenter pour paiement | X | X | |
| - Acheminer les gros travaux de dactylographie au centre de traitement de textes | X | X | |
| . faire un suivi | | | |
| . assurer la présentation finale | | | |
| . faire révision ou correction | | | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU PREMIER GROUPE
(BESOINS ACTUELS)

PHASE: I ORGANISME: Service de bureautique PARTICIPANT: 1-02

| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| - Tenir inventaire des fournitures nécessaires | X | X | |
| - Entraîner le personnel de relève (pour vacances) | X | X | |
| - Informer le nouveau personnel des procédures propres | X | X | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU PREMIER GROUPE
(BESOINS ACTUELS)

PHASE: 1 ORGANISME: Entreprise de Presse PARTICIPANT: 1-01

| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| En fonction d'une P.M.E. | | | |
| - Accueil des visiteurs, clients etc | X | X | Réception |
| - Acheminement des appels | X | X | |
| - Réception des réquisitions | X | X | Achats |
| - Cueillette des soumissions (si nécessaire) | X | X | |
| - Préparation des bons de commande | X | X | |
| - Réception des fournitures | X | X | |
| - Distribution des fournitures | X | X | |
| - Véhiculer différents documents nécessaires à l'enregistrement et paiement des factures | X | X | |
| - Accueil des candidats en recherche d'emploi | X | X | Personnel (ress.humaines) |
| - Affichage des congés, fonctions etc. | X | X | |
| - Correspondance relative aux demandes d'emploi | X | X | |
| - Rendre disponibles les renseignements concernant les divers bénéfices sociaux de l'entreprise (ass.-groupe, fonds de pension etc.) | X | X | |
| - Réception des plaintes ou demandes concernant les divers bénéfices de l'entreprise | X | X | |
| - Recherche de documents afin de compléter les dossiers clients | X | X | Marketing - publicité |
| - Etablissement des communications entre représentant et clients | X | X | |
| - Dactylographie des différents rapports | X | X | |
| - Entrée de données | X | X | Comptabilité ou administration |
| - Préparation de divers relevés "d'information financière" | X | X | |
| - Facturation | X | X | |
| - Encaissement | X | X | |
| - Envoi et réception du courrier | X | X | |
| - Fournir les renseignements pour le crédit du client | X | X | Secrétaire de direction |
| - Répondre au téléphone (filtration des appels) | X | X | |
| - Tenue d'agenda (rendez-vous, confirmations etc.) | X | X | |
| - Procès-verbaux | X | X | |
| - Correspondance variée (généralement pas sous forme unique) | X | X | |
| - Assistance technique aux réunions | | | |
| P.S. Avec les nouveaux outils disponibles dans les p.m.e., les tâches routinières s'exécuteront plus rapidement, donc le temps épargné devrait être utilisé à donner un meilleur support à l'équipe de direction. | | | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU PREMIER GROUPE
(BESOINS ACTUELS)

PHASE: I ORGANISME: Municipal PARTICIPANT: 1-04

| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| - Ouvrir le courrier et le référer à la bonne personne pour réponse | X | X | Municipal |
| - Répondre à certaines demandes faites par courrier | X | X | |
| - Vérifier les rendez-vous du patron | X | X | |
| - Recevoir les appels et les filtrer | X | X | |
| - Répondre aux clients qui demandent des confirmations, et les référer à la bonne personne pour recevoir les informations demandées | X | X | |
| - Dactylographier les textes | X | X | |
| - Prendre la sténographie | X | X | |
| - Assister aux réunions | X | X | |
| - Préparer les dossiers pour la négociation collective | X | X | |
| - Préparer les dossiers d'arbitrage de griefs et de différents | X | X | |
| - Dactylographier les conventions collectives | X | X | |
| - Appliquer la convention | X | X | |
| - Vérification de la paie hebdomadaire, de la rétroactivité, des journées de maladie | X | X | |
| - Faire le classement | X | X | |
| - Monter un système de classement | X | X | |
| - Envoyer les factures pour les systèmes d'alarme privés raccordés au poste de police, donner les informations et faire la correspondance, et voir à la bonne marche dans ce domaine | X | X | |
| - Voir à l'application du contrat d'entretien, du système de téléphone | X | X | |
| - Traitement de textes | | X | |
| - Mise à jour du rôle d'évaluation | | | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU PREMIER GROUPE
(BESOINS ACTUELS)

PHASE: I ORGANISME: Municipal — PARTICIPANT: 1-04

| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| - Secrétaire d'élection (tous les 4 ans) | X | X | |
| . application de la loi électorale | | | |
| . préparation du recensement | | | |
| . vérificaion du travail des recenseurs | | | |
| . envoi des avis aux journaux | | | |
| . engagement des scrutateurs et greffiers | | | |
| . séance d'information pour les scrutateurs et greffiers | | | |
| . réception des mises en nomination | | | |
| . préparation de la journée de votation | | | |
| . compilation des résultats de votes | | | |
| - Envoi des permis de lotissement | X | | |
| . vérification du paiement des taxes | | | |
| . cessions pour fin de parc | | | |
| . faire les lettres et factures | | | |
| - Assister à la négociation des conventions collectives et aux séances d'arbitrage. Participation active. | | | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

# LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS SELON LES PARTICIPANTS DU PREMIER GROUPE (BESOINS ACTUELS)

PHASE: I ORGANISME: Centre hospitalier PARTICIPANT: 1-05

| TACHE/OPERATION Secrétaire de direction | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| 1. Travail général de bureau | X | X | |
| - classement | | | |
| - sténographie | | | |
| - dépouillement et sélection du courrier | | | |
| - réception et acheminement du courrier | | | |
| - réception des appels - sélection et acheminement | | | |
| - dactylographie - lettres - documents | | | |
| - lecture "optique" | | X | |
| 2. Fonctions: | | | |
| - Seconde mon supérieur dans ses tâches | X | X | |
| - Lui fournit et prépare toute la documentation nécessaire à la réalisation d'un dossier ou projet | X | X | |
| - Solutionne certains problèmes ou certaines questions de ma compétence en son nom, sous sa responsabilité directe: | X | X | |
| Ex: centrale téléphonique | | | |
| imprimerie | | | |
| sécurité | | | |
| courrier | | | |
| Je dois compiler les données ou requêtes des services et fournir les réponses demandées | | | |
| - Travaille en collaboration étroite avec les chefs de service (suivi,.. etc) | X | X | |
| 3. Tâches routinières: | | | |
| - Listes de garde des médecins à faire parvenir aux téléphonistes et à la sécurité | X | X | |
| - Préparation de comités | | | |
| Ex: plan de désastre pour le C.H. | X | X | |
| - Prise de rendez-vous, échanges, cocus avec le patron pour réponses à certaines questions | X | X | |
| - Acheminement et réception d'appels | X | X | |
| - Travail de collaboration auprès des autres directions | X | X | |
| - Comité des formules utilisées dans notre C.H. J'ai la responsabilité de la vérification de la pertinence et de la correction des formules utilisées | X | X | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU PREMIER GROUPE
(BESOINS ACTUELS)

PHASE: I ORGANISME: Centre hospitalier PARTICIPANT: 1-05

| TACHE/OPERATION Secrétaire de direction | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| - Compilation de statistiques (imprimerie, rapports budgétaires et autres) | X | X | |
| - Travail de recherche et préparation de dossiers | | | |
| Ex: relevé d'équipements médicaux à l'hôpital | X | X | |
| - Réservations et confirmations de salles pour regroupements extérieurs (Ex: A.A.I. Voir à informer et le groupe concerné et la sécurité de la procédure à suivre | X | X | |
| - Réception de demandes de réclamation des bénéficiaires ou autres (Ex: perte de dentiers, lunettes). Voir à sécuriser la personne et permettre le suivi d'une enquête sur le sujet. Remettre les conclusions à mon supérieur | X | X | |
| - Vérification d'échéances ou préparation de contrats d'entretien | X | X | |
| - Tenir à jour les normes et pratiques de gestion de ma direction | X | X | |
| - "Technicienne" sur demande d'un petit local d'imprimerie | X | X | |
| - Coopérer à la correction et finition d'un dossier à remettre à mon supérieur de la part d'un chef de service | X | X | |
| - Répondre et chercher s'il y a lieu l'information relative aux stationnements, bien-être physique des bénéficiaires, troubles téléphoniques, téléviseurs (location), demandes "stat" d'impression de documents, service de messagerie extérieure, perte de courrier, convoyeur sélectif, température ambiante | X | X | |
| - Coopération très active au journal | X | X | |
| - Party annuel des Fêtes des employés (toute l'organisation) | X | X | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU PREMIER GROUPE
(BESOINS ACTUELS)

PHASE: I ORGANISME: Centre de recherche PARTICIPANT: 1-06

| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| - Dactylographie de manuscrits, articles de recherche, demandes de subventions, correspondance courante, rapport annuel (traitement de textes principalement) | X | X | Secrétariat général |
| - Curriculum vitae des chercheurs, assistants et adjoints de recherche: mise à jour, modifications, ajouts informatisés | X | X | |
| - Photocopie | X | X | |
| - Déléguée au service de l'audio-visuel: réservations d'appareils, information aux chercheurs | X | X | |
| - Réparation de l'équipement (terminaux, machines à écrire etc) | X | X | |
| - Courrier | X | X | |
| - Organisation de colloques, ateliers, symposia: | X | X | |
| . invitations | | | |
| . réservations de salles, chambres d'hôtel, billets d'avion | | | |
| . préparation des demandes d'avances de voyage | | | |
| . préparation des rapports de dépenses de voyage | | | |
| . élaboration de listes de restaurants | | | |
| . rencontres-dîners, étudiants, chercheurs, conférenciers | | | |
| - Administration des budgets des équipes de recherche: | X | X | |
| . modifications budgétaires | | | |
| . transferts de fonds | | | |
| . réquisitions diverses | | | |
| . contrats de personnel sans octroi de subvention | | | |
| . honoraires professionnels | | | |
| - Commandes de matériel de bureau, de recherche, didactique | X | X | |
| - Petite caisse: achats, remboursements selon le budget de fonctionnement | X | X | |
| - Communication avec les autres centres de recherche: | X | X | |
| . publications | | | |
| . rapports etc | | | |
| - Elaboration d'une banque d'adresses des chercheurs, professeurs, membres d'une association internationale: ajouts, modifications etc | X | X | |
| - Information aux étudiants et formation d'étudiants au traitement de textes | X | X | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU PREMIER GROUPE
(BESOINS ACTUELS)

PHASE: I ORGANISME: Assurance PARTICIPANT: 1-07

| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| - Perception - Primes - Chèques retournés | X | X | Commis comptabilité |
| - Courrier | X | X | |
| - Correspondance | X | X | |
| - Composition | X | X | |
| - Traduction (Ang.-Fran.) (Fran.-Ang.) | X | X | |
| - Dactylo | | | |
| - Comptabilité | | | |
| - Changements à apporter sur contrats (fréquence, modalité, redatements etc) | X | X | |
| - Sténographie | X | | |
| - Opération d'écrans cathodiques | X | X | |
| - Réclamations (décès, rachats, dividendes, transferts de fonds) | | X | |
| - Dépôts bancaires | X | X | |
| - Téléphone | X | X | |
| - Réception | X | X | |
| - Services aux agents | X | X | |
| - Envoi des avis et rappels auprès des assurés et agents | X | X | |
| - Remises en vigueur | X | X | |
| - Cancellations de contrats | X | X | |
| - Conservation | X | X | |
| - Rapport quotidien au Siège social | X | X | |
| - Classement des contrats | X | X | |
| - Convocations pour comités | | | Organisme gouvernemental |
| - Organisations de réunions, soirées dansantes, tournois de golf, expositions | X | X | |
| - Réservations | | | |
| - Inventaire de la comptabilité | X | X | Organisme gouvernemental |
| - Procès-verbaux à partir d'enregistrements | X | X | |
| - Classement | | | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU PREMIER GROUPE
(BESOINS ACTUELS)

PHASE: I ORGANISME: Assurance PARTICIPANT: 1-07

| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| - Bon fonctionnement et entretien de l'imprimante (connaître les codes de la réparation, changer les rubann, papier etc) | X | X | |
| - Entretien de la photocopieuse; encre, liquide, encombrement de papier | X | X | |
| - Responsable des prélèvements pré-autorisés (information auprès des assurés et agents) | X | X | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

# ANNEXE III
# PROPOSITIONS INDIVIDUELLES DE STRUCTURES LOGIQUES POUR LE REGROUPEMENT DE L'INFORMATION.

I - Travail général de secrétaire

1. Appels téléphoniques:

. filtrer les appels
. répondre aux demandes de renseignements.

2. Courrier:

. trier
. répondre à toute la correspondance possible
. faire approuver et signer.

3. Classement:

. de la correspondance
. des différents dossiers.

4. Sténographie:

. de la correspondance dictée par le supérieur
. des notes prises lors d'une réunion en fonction d'un rapport ou d'un procès-verbal.

5. Dactylographie:

. à partir de manuscrits
. à partir de notes de sténographie
. de la correspondance personnellement rédigée
. tout autre texte demandé.

6. Organisation de réunions et autres:

. convocations
. réservations
. préparation des documents etc.

II - Travail spécifique: relié à un secteur d'activité

. Achats:

. réquisitions de matériel et autres
. cueillette de soumissions
. bons de commandes
. réception et distribution des marchandises
. vérification des budgets de dépenses
. inventaires.

. Comptabilité:

. Facturation
. Encaissement
. Suivi des comptes à payer et à recevoir
. Support technique au service de la paye
. Administration des budgets
. Dépôts bancaires

. Ressources humaines:

réception et acheminement des plaintes relatives à toutes les clauses d'une convention collective ou d'un contrat de travail

. affichage des congés, ouvertures de postes etc.

. rendre disponibles les renseignements concernant les bénéfices sociaux

. distribuer les nouvelles directives administratives

. préparer les dossiers d'arbitrage et de griefs

. Secteur technique:

. cueillette des données
. compilation
. mise à jour et entrée des transactions informatiques (traitement de texte).

. Services à la clientèle.

PHASE: II ORGANISME: Service de bureautique PARTICIPANT: 1-02

I - Tâches générales:

- Classement:

. ouverture des dossiers
. mise à jour
. archivage.

- Filtration des appels (réception):

. acheminement vers le service approprié
. réponse aux questions
. accueil des visiteurs.

- Courrier: (servir de point central)

. ouverture
. distribution
. expédition
. apporter la première réponse
. faire le suivi.

- Calendrier de rendez-vous (agenda) pour:

. réunions
. colloques
. conférences
. club social.

Incluant l'organisation et la participation active.

- Dactylographie:

. par soi-même ou par personnes interposées (services spécialisés pour traitements de textes).

- Sténographie:

. prendre des notes sous toutes formes: écrites, dictaphone.

. retranscription (voir dactylographie).

- Organisation générale:

. besoins d'imprimerie (photocopie, imprimante, etc.)
. faire les demandes et garder un inventaire de fournitures
. voir à l'entretien du matériel (téléphone, dactylo etc.)
. obtenir et rassembler la documentation appropriée

II - Tâches spécifiques

- Comptabilité

. dépôts bancaires
. perception
. facturation
. administration de budgets
. administration de contrats
. compilation de statistiques.

- Personnel:

. formation
. information sur les politiques
. conventions collectives
. bénéfices sociaux.

- Varia

. Réception, acheminement et envoi du courrier

. Dactylographier différents rapports d'information

. Apporter l'assistance à la préparation de réunions, de comités
  . réservation de locaux et d'équipements
  . convocation des réunions
  . vérification des présences

. Voir à la bonne marche des différents services aux employés en informant les utilisateurs et en vérifiant l'état du:
  . système téléphonique
  . photocopieur
  . écran cathodique
  . dactylo
  . stationnement
  . etc.
  et, si nécessaire, véhiculer les plaintes au service d'entretien et/ou fournisseurs.

. Réception, acheminement et filtration des appels téléphoniques.

. Cueillette des informations par steno ou autres, nécessaires à la composition des lettres.

. Informer les employés, clients, fournisseurs, des procédures (lien entre cie et clients, fournisseurs et employés)

. Assistance au supérieur (délégation proportionnelle à la compétence de la secrétaire)
  . tenir agenda
  . rédiger les procès-verbaux
  . préparer classement et suivi des différents dossiers relatifs à:
    - personnel - achats - services aux employés (confirmation de voyages, assurances, petite caisse, etc.)
  . cueillette et préparation d'informations nécessaires à la prise de décision du supérieur et/ou fournir décisions ou réponses aux problèmes (application des politiques de la cie).

. Responsable du "produit fini" expédié aux clients, fournisseurs et employés. (Rendre sous forme standardisée par messages écrits ou verbaux, acheminer et donner feed-back au supérieur). Suppose une compréhension de l'organisation.

. Equipement utilisé:
  . écrans cathodiques
  . traitement de texte
  . dactylos
  . etc.

I - Travail de base

. réception des appels
. réception du courrier et distribution
. réponse au courrier (ex: accuser réception, envoyer formulaires)
. classement journalier
. accueil des clients
. dactylographie de textes
. impression des documents, photocopies
. entrée des données sur appareil de traitement de textes ou terminal
. mise à jour des dossiers
. élaboration d'une banque d'adresses
. tenue d'un inventaire.

II - Travail de secrétariat

. assistance aux réunions
. sténographie
. rédaction des procès-verbaux
. organisation de conférences, de voyages
. réponse personnalisée au courrier
. faire suivi de la correspondance
. tenir agenda à jour
. correction de textes
. collaboration avec les chefs de service
. vérification des dossiers
. assistance au directeur: préparation des dossiers
suivi des dossiers
solution de problèmes.

III - Travail spécifique à un secteur donné

. organisation de colloques
. demandes de subventions
. réception des demandes d'admission
. réponse aux demandes d'information pour dossier étudiant
. administration des budgets
. comptabilité: petite caisse, encaissement, remboursement, facturation
. cueillette des données pour statistiques; mise à jour
. réservation d'appareils, entretien de l'équipement
. contrats: signature
envoi
respect des clauses
échéance
. publications
. responsabilité des prélèvements pré-autorisés (directement de la banque)
. organisation de réceptions
. coopération au journal
. organisation de tournois de golf, expositions
. gestion de personnel
. service audio-visuel
. demandes de subventions pour recherche
. publication de rapports de recherche
. travail relatif aux dossiers des étudiants
. admission
. inscription
. notes
. abandon de cours
. organismes
. achats.

I - Organisation et tenue de bureau

. dactylographie
. traitement de textes
. sténographie
. classement et organisation du classement et mise à jour
. réception et acheminement des appels téléphoniques
. correspondance - courrier
. rendez-vous
. rédaction des procès-verbaux
. réception des visiteurs ou autres (accueil)
. comptabilité et statistiques
. photocopie
. commandes de matériel.

II - Structure de l'entreprise

Type de spécialisation. Selon le type (en général) en est ressorti:

. dactylographie de manuscrits, documents, lettres, à partir de traitement de textes, composition ou autres

. filtration des appels ou requêtes individuelles

. préparation et suivi de dossiers

. préparation et planification de voyages, comités ou autres

. réservation et organisation (voyages, comités ou autres)

. compilation de statistiques

. filtration de la correspondance

. assistance technique

. perception, vérification (comptes - préparation, docteurs, etc.)

. administration de budgets

. communications externes avec autres comités ou établissements

. supervision.

III - Relations humaines

. en général, premier intervenant
. première personne ressource
. connaissance générale voire même approfondie des services de l'entreprise ou autres établissements
. établissement d'un "marketing enthousiaste" (c'est souvent la "secrétaire" qui vend ou reflète son entreprise ou son service)
. capacité de travail en groupe (C.I.C. - collaboration sur l'élaboration et la mise en oeuvre de projets ou autres)
. motivation - esprit de décision.

IV - Personnalité ou qualités personnelles et techniques

. bonne connaissance des techniques de base
. autonomie
. bonne intégration:
  . souplesse
  . dynamisme
  . confiance en soi
  . intérêt
  . ambition
  . étude rapide de la psychologie des individus et des événements
  . vivacité d'esprit
  . assimilation rapide et précise
  . sens des responsabilités +++
  et surtout avoir choisi ce métier parce qu'on l'aime
  . connaissances générales élargies au maximum
  . discrétion
  . honnêteté
  . fiabilité
  . sociabilité.

I - Travail de secrétariat

- Courrier (réception, ouverture, lecture, distribution, expédition).
- Tenue d'un agenda (fixer les rendez-vous, confirmations).
- Réception (accueil des visiteurs, clients, réception des appels téléphoniques, les filtrer; renseigner les clients, recevoir les plaintes).
- Dactylographie (lettres, factures, mémos, attestations, avis, contrats, procès-verbaux, rapports, demandes de subventions etc.)
- Sténographie (lettres, procès-verbaux etc.)
- Classement (tenue à jour des dossiers).
- Rédaction, correction, traduction de lettres, de rapports etc.
- Traitement de textes (lettres, C.V., articles de recherche etc.)
- Opération des machines de bureau (photocopieur, dictaphone, téléphones, imprimante, écran cathodique.)
- Entretien des machines de bureau.

II - Travail administratif et de recherche

- Organisation de réunions, soirées, conférences, colloques etc. (Réservations de salles, hôtels, avions, matériel audio-visuel).
- Cueillette de renseignements auprès des compagnies, organismes, entreprises, autres services.
- Perception de frais divers. Comptabilité.

III - Information et formation de personnel, d'étudiants

Informations sur les différentes normes et pratiques administratives (affichage, fonds de pension, avantages sociaux).

Apprentissage de programmes informatiques simples (banques de données).

IV - Participation au Journal.

I - Travail général de bureau

1. Appels téléphoniques

Savoir acheminer les appels aux personnes les plus aptes à informer le public correctement.

2. Classement

Savoir où et comment classer les dossiers pour références futures (catégories).

3. Courrier (correspondance reçue)

Acheminer le courrier aux personnes responsables d'après la lecture et la compréhension, surtout d'après la demande du requérant.

4. Dactylographie

Soit sur un dactylo ou clavier de terminal. Savoir relire son document afin qu'il n'y ait pas d'erreur de frappe ou de grammaire. Savoir disposer conformément à ce qui est demandé. Ex: Lettres, tableaux, procès-verbaux, textes etc.

5. Rédaction

Savoir rédiger un travail général, document, quel qu'il soit, en étant précis dans ses affirmations.

6. Courrier (externe)

Se tenir au courant des moyens les plus rapides et les moins coûteux afin d'acheminer la correspondance à l'extérieur de l'entreprise. Ex: courrier spécial, courrier local.

II - Elaboration des tâches d'après les fonctions déjà attribuées

1. Organisation

Premièrement, organiser avec précision le travail général ci-haut mentionné pour ensuite inclure les travaux secondaires qui justifient le poste que vous remplissez.

Ex: - comptabilité
- planification et réservations de voyage
- tenir agenda du supérieur immédiat
- faire suite à la correspondance au dossier, jusqu'au point final où tout est complet et précis pour des références futures.

2. Tâches diverses affiliées au poste attribué

- Assister le supérieur immédiat dans sa fonction et ses ses tâches.
- Compiler les statistiques, données, requêtes reliées à l'entreprise en question.
- Rechercher les documents, informations, statistiques pouvant aider à réaliser des projets aptes à aider l'entreprise à donner un meilleur service.

# ANNEXE IV
# LISTE DES PARTICIPANTS DU PREMIER GROUPE.

LISTE DES PARTICIPANTS DU PREMIER GROUPE
DES BESOINS ACTUELS DE FÉVRIER 1987

| NOM | ADRESSE |
|---|---|
| DESMEULES, Suzanne | Ville de Ste-Thérèse<br>C.P. 100, 6 rue de l'Eglise<br>Ste-Thérèse, Qué. J7E 4H7 |
| FERLATTE, Marie-Paule | Crown Life<br>Succursale Montréal de Salaberry<br>4030, chemin Côte Vertu, suite 100<br>Ville St-Laurent H4R 1V4 |
| HAMEL, Christiane | Collège André Laurendeau<br>1111, boul. Lapierre<br>Ville La Salle H8N 2J4 |
| MICHAUD, Ginette | Direction des Services Auxiliaires<br>Cité de la Santé de Laval<br>1755, boul. René Laennec<br>Vimont, Laval H7M 3H9 |
| SENECAL, Manon | UQAM<br>CIRADE (Centre de recherche)<br>C.P. 8888, Succursale "A"<br>Montréal H3C 3P8 |
| TURPIN, Jeanne | IST Inc.<br>2, Complexe Desjardins<br>Montréal H5B 1B3 |
| VIAU, Claudette | La Voix de l'Est<br>Granby<br>Qué. |

# ANNEXE V
# TABLEAU SYNTHÈSE DU DEUXIÈME GROUPE DE CONSULTATION (LE PROFIL TYPE DÉGAGÉ).

TABLEAU SYNTHESE

DU DEUXIEME GROUPE DE CONSULTATION

(le profil type dégagé)

| SECTEURS D'ACTIVITES | FONCTIONS | NIVEAUX |
|---|---|---|
| I - TACHES TRADITIONNELLES | | |
| 1.1 Gestion du courrier* | 1.1.1 Réception du courrier | 1 |
| | 1.1.2 Dépouillement du courrier | 1 |
| | 1.1.3 Enregistrement du courrier | 1 |
| | 1.1.4 Classement du courrier | 1-2 |
| | 1.1.5 Distribution du courrier | 1 |
| | 1.1.6 Décision de suivi | 2 |
| | 1.1.7 Conception d'un système de courrier | 3 |
| | 1.1.8 Amélioration du système existant | 3 |
| | 1.1.9 Rédaction de la correspondance courante | 2 |
| | 1.1.10 Préparation de projets de lettre | 2-3 |
| | 1.1.11 Choix de lettres types | 2 |
| 1.2 Réunions | 1.2.1 Convocations | 1-2 |
| | 1.2.2 Préparation | 2 |
| | 1.2.3 Préparation de procès-verbaux | 2 |
| | 1.2.4 Organisation matérielle (salles, déplacements etc) | 2 |
| | 1.2.5 Préparation des dossiers | 2-3 |
| | 1.2.6 Prise de notes | 2-3 |
| | 1.2.7 Préparation du matériel de support | 2 |
| | 1.2.8 Tenue de l'agenda des réunions | 3 |
| | 1.2.9 Gestion des salles de réunions | 2 |
| | 1.2.10 Organisation d'activités particulières | 3 |
| 1.3 Equipement et fourniture | 1.3.1 Achats | 2 |
| | 1.3.2 Maintien de l'inventaire | 1 |
| | 1.3.3 Contrôle et utilisation | 2 |
| | 1.3.4 Entretien et réparation | 2 |
| | 1.3.5 Sécurité | 3 |
| | 1.3.6 Participation à l'achat d'équipement | 2-3 |

---

* N.B. Le terme gestion implique les divers éléments de planification, organisation, contrôle.

TABLEAU SYNTHESE

DU DEUXIEME GROUPE DE CONSULTATION

(Le profil type dégagé)

| SECTEURS D'ACTIVITES | FONCTIONS | NIVEAUX |
|---|---|---|
| I - TACHES TRADITIONNELLES (suite) | | |
| 1.4 Personnel | 1.4.1 Rapports: absences, vacances, maladie | 2-3 |
| | 1.4.2 Salaires: calcul du salaire brut et des déductions, heures supplémentaires, heures travaillées | 3 |
| | 1.4.3 Formation et entraînement | 2-3 |
| | 1.4.4 Supervision | 3 |
| | 1.4.5 Participation à la sélection | 3 |
| | 1.4.6 Vérification et préparation des comptes de dépenses | 2 |
| 1.5 Relations avec la clientèle | 1.5.1 Réception | 1 |
| | 1.5.2 Echange d'information par téléphone | 1-2-3 |
| | 1.5.3 Accueil des visiteurs | 1 |
| | 1.5.4 Orientation de la clientèle | 1 |
| | 1.5.5 Préparation des dossiers et des documents | 2 |
| | 1.5.6 Gestion des plaintes | 2-3 |
| | 1.5.7 Information à des individus ou à des groupes | 3 |
| | 1.5.8 Communication par téléphone | 1-2-3 |
| | 1.5.9 Assurer la confidentialité de certains aspects du travail | 1-2-3 |
| 1.6 Comptabilité et tenue de livres | 1.6.1 Tenue de livres | 1-2 |
| | 1.6.2 Facturation | 1-2 |
| | 1.6.3 Vérification | 2 |
| | 1.6.4 Rapports statistiques de gestion | 2-3 |
| | 1.6.5 Préparation des états financiers et des budgets | 2-3 |
| | 1.6.6 Utilisation de machines comptables | 1 |
| | 1.6.7 Dépôts et petite caisse | 1 |
| | 1.6.8 Gestion des finances | 3 |
| 1.7 Gestion du temps | 1.7.1 Tenue de l'agenda du patron | 2 |
| | 1.7.2 Filtrage des appels | 2 |
| | 1.7.3 Rappel des échéanciers | 2 |
| | 1.7.4 Planification et respect des délais | 3 |
| | 1.7.5 Gestion de la productivité | 3 |

TABLEAU SYNTHESE

DU DEUXIEME GROUPE DE CONSULTATION

(le profil type dégagé)

| SECTEURS D'ACTIVITES | FONCTIONS | NIVEAUX |
|---|---|---|
| I - TACHES TRADITIONNELLES (suite) | | |
| 1.8 Saisie d'informations | Sténographie | 1 |
| | Sténotypie | 1 |
| | Dictaphone | 1 |
| | Terminal d'ordinateur | 1 |
| | Télex | 1 |
| | Belinographe | 1 |
| 1.9 Retranscription | Dactylo | 1 |
| | Machine de traitement de texte | 1 |
| | Terminaux | 1 |
| 1.10 Reproduction de documents | | 1 |
| 1.11 Présentation graphique d'informations | | 2 |
| 1.12 Contrôle de qualité (textes et formats) | | 2-3 |
| 1.13 Déplacements | 1.13.1 Réservations (autos, avions, hôtels) | 2 |
| | 1.13.2 Organisation des déplacements | 2 |
| | 1.13.3 Préparation des avances de voyage | 2 |
| | 1.13.4 Compilation des rapports de dépenses | 2 |
| 1.14 Gestion des dossiers | 1.14.1 Classement | 1 |
| | 1.14.2 Contrôle | 2 |
| | 1.14.3 Epuration | 2 |
| | 1.14.4 Conception de systèmes de gestion de dossiers | 2-3 |
| | 1.14.5 Acheminement de dossiers | 2 |
| | 1.14.6 Archivage et rétention | 2 |
| | 1.14.7 Répertoire | 2-3 |

## TABLEAU SYNTHESE

## DU DEUXIEME GROUPE DE CONSULTATION

(le profil type dégagé)

| SECTEURS D'ACTIVITES | FONCTIONS | NIVEAUX |
|---|---|---|
| I - TACHES TRADITIONNELLES (suite) | | |
| 1.15 Protocole du téléphone | 1.15.1 Réception des appels | 1 |
| | 1.15.2 Filtrage | 2 |
| | 1.15.3 Retenue | 1 |
| | 1.15.4 Transfert des appels | 1 |
| | 1.15.5 Téléconférences | 2 |
| | 1.15.6 Vidéoconférences | 2 |
| | 1.15.7 Utilisation de supports supplémentaires (répondeurs, télé-appels (bell boy), "Display phone", radio mobile, haut-parleurs, composition automatique) | 1 |

TABLEAU SYNTHESE

DU DEUXIEME GROUPE DE CONSULTATION

(Le profil type dégagé)

| SECTEURS D'ACTIVITES | FONCTIONS | NIVEAUX |
|---|---|---|
| II - BUREAUTIQUE | | |
| 2.1 Opération d'une machine à traitement de texte | 2.1.1 Dactylographie | 1 |
| | 2.1.2 Montage | 2 |
| | 2.1.3 Mise en page | 1 |
| | 2.1.4 Montage d'applications spécifiques<br>. gestion de fichiers<br>. montage de formulaires<br>. lettres et paragraphes types<br>. gestion de textes longs | 3 |
| | 2.1.5 Classement de l'information ou des rapports | 2 |
| | 2.1.6 Formation | 3 |
| | 2.1.7 Utilisation de logiciels spécifiques | 2 |
| | 2.1.8 Mise à jour de documents (fond et forme) | 2 |
| | 2.1.9 Utilisation d'applications spécifiques | 2 |
| | 2.1.10 Utilisation de la communication électronique | 1 |
| | 2.1.11 Supervision | 3 |
| | 2.1.12 Mise à jour de ses connaissances | 1 |
| | 2.1.13 Assurer son développement personnel | 1 |
| 2.2 Opération de machines complémentaires | 2.2.1 Préparation de données (graphiques, images, schémas, paroles) | 1-2-3 |
| | 2.2.2 Traitement des données | 1-2-3 |
| | 2.2.3 Emmagasinage | 1-2-3 |
| | 2.2.4 Distribution | 1-2-3 |
| | 2.2.5 Conservation | 1-2-3 |
| | 2.2.6 Archivage | 1-2-3 |
| | LISTE DE SUPPORTS TECHNIQUES<br>. banque de données<br>. dictionnaire électronique<br>. téléconférences<br>. photocomposition<br>. agenda électronique<br>. courrier électronique<br>. téléphone<br>. vidéo | |

# ANNEXE VI
# LISTES INDIVIDUELLES DES TÂCHES ET OPÉRATIONS SELON LES PARTICIPANTS DU DEUXIÈME GROUPE.

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU DEUXIEME GROUPE
(BESOINS PREVISIBLES)

PHASE: I ORGANISME: Alimentation PARTICIPANT: 2-01

| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| . Production de documents écrits | | | |
| - réception de l'information | X | X | |
| . sténographie | X | | |
| . dictaphone | X | X | |
| . lettre manuscrite | X | X | |
| - production de document | X | X | |
| . dactylographie | X | X | |
| . "edi'ing" révision | X | X | |
| . finalisation/impression | X | X | |
| - envoi du document | X | X | |
| . copies | X | X | |
| . classement | X | X | |
| . Fabrication de documents écrits simples | X | X | |
| . Réception et accueil des visiteurs | X | X | |
| . Communications téléphoniques | X | X | |
| - recevoir des appels | X | X | |
| . répondre aux appels de routine | X | X | |
| . acheminer aux bons endroits | X | X | |
| - placer des appels | X | X | |
| . simples | X | X | |
| . de conférence | | X | |
| . Effectuer des réservations de voyage | X | X | |
| . Organiser des réunions ou conférences | X | X | |
| . "Administrer" les appareils audio-visuels | X | X | Ressources humaines |
| . Faire de la recherche en jurisprudence | | X | Contentieux, ressources humaines |
| . Faire et servir le café | X | X | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU DEUXIEME GROUPE
(BESOINS PREVISIBLES)

PHASE: I ORGANISME: Alimentation PARTICIPANT: 2-01

| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| . Faire des recherches dans une banque de données | | X | |
| . Sélectionner du personnel (1ère entrevue) | X | X | Ressources humaines |
| . Analyser des tâches | | X | Ressources humaines |
| . Tenir à jour les dossiers | X | X | |
| . Donner de l'information | X | X | |
| . Produire des documents visuels | X | X | |
| . Remplir les comptes de dépenses | X | X | |
| . Faire de la traduction simple | X | X | |
| . Analyser des problèmes relatifs au secteur | | X | |
| . Gérer des projets du secteur (ce qui impliquer chercher des informations dans d'autres entreprises) | | X | |
| . Faire des résumés de livres ou d'articles | | X | |
| . Ouvrir et acheminer le courrier | X | X | |
| . Lire le courrier et discréminer | | X | |
| . Assister le supérieur immédiat dans ses fonctions | X | X | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU DEUXIEME GROUPE
(BESOINS PREVISIBLES)

PHASE: I ORGANISME: Organisme gouvernemental PARTICIPANT: 2-02

| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITÉ |
|---|---|---|---|
| 1. Les employés de secrétariat remplissent d'une façon principale et habituelle les attributions de sténographe ou de secrétaire, alors que | | | |
| 2. les dactylographes transcrivent avec exactitude et selon la disposition appropriée des textes variés à l'aide d'une machine à écrire. | | | |
| Les attributions rattachées à l'emploi de dactylographe consistent à: | | | |
| . transcrire à la machine à écrire ou machine à traitement de textes des lettres, mémoires, textes, tableaux, rapports ou autres documents à partir d'enregistrements, brouillons, textes manuscrits ou dactylographiés; | | | |
| . transcrire à la machine des renseignements selon les instructions reçues; | | | |
| . dactylographier des indications sur des formules, bordereaux ou autres documents; | | | |
| . relire les textes dactylographiés pour s'assurer de leur correction; | | | |
| . frapper des stencils; | | | |
| . choisir des caractères appropriés et faire les ajustements nécessaires. | | | |
| Les sténographes notent en sténographie ou en sténotypie des rapports, lettres ou autres textes dictés; | | | |
| . transcrivent en dactylographie des notes sténographiques, brouillons, manuscrits, enregistrements de machine à dicter; | | | |
| . frappent des stencils; | | | |
| . fournissent des renseignements de routine par téléphone; | | | |
| . reçoivent et acheminent des visiteurs; | | | |
| . tiennent à jour le classement de dossiers; | | | |
| . peuvent initier les nouveaux sténographes,<br>diriger du personnel de soutien,<br>collaborer à son entraînement,<br>répartir le travail et en vérifier l'exécution. | | | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU DEUXIEME GROUPE
(BESOINS PREVISIBLES)

| PHASE: I ORGANISME: Organisme gouvernemental | | | PARTICIPANT: J-02 |
|---|---|---|---|
| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
| . Les secrétaires agissent à ce titre auprès d'un juge d'une cour de justice, membre de l'Assemblée nationale, membre d'organisme, adjoints aux cadres supérieurs ou cadres supérieurs.<br>. elles exercent les attributions de la classe des sténographes;<br>. règlent des détails administratifs mineurs;<br>. s'occupent de la rédaction de correspondance courante, des communications téléphoniques, accueillent les visiteurs; préparent l'agenda.<br>Dans cette classe se retrouvent également les employés qui<br>. transcrivent les débats de l'Assemblée nationale;<br>. assistent aux débats;<br>. prennent des notes et transcrivent en dactylographie les enregistrements.<br>. Les secrétaires principales exercent les attributions de la classe de secrétaire auprès d'un sous-ministre ou dirigeant d'organisme, sous-ministre adjoint, juge en chef ou juge en chef adjoint.<br>. Les agents de bureau effectuent d'une façon principale et habituelle divers travaux de bureau caractérisés par la cueillette, la vérification, la sélection, l'interprétation, la préparation et la transmission de données ainsi que par le traitement de courrier.<br>. Ces travaux portent principalement sur l'application de règlements, directives, mesures administratives ou procédures judiciaires, sur l'exécution de travaux d'écriture reliés à la comptabilité, aux statistiques ou à l'approvisionnement. | | | |
| A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE | | | |

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU DEUXIEME GROUPE
(BESOINS PREVISIBLES)

PHASE: I ORGANISME: Service de bureautique PARTICIPANT: 2-03

| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| . Correspondance | X | X | Secrétariat général tous secteurs |
| . réception du courrier | | | |
| . classement par ordre d'importance | | | |
| . action requise - échéancier - contrôle et follow up | | | |
| . revue avec cadre du courrier et repenser | | | Secrétariat cadres supérieurs |
| . recherche de renseignements | X | X | Utilisation de la bureautique par |
| . préparation de données | | | la secrétaire qui devient une ad- |
| . préparation des réponses aux affaires courantes | | | jointe administrative du cadre |
| . dactylographie | X | X | Secrétariat général |
| . classement des dossiers - documents | X | | " " |
| . " " " " | | X | Pool - traitement de textes |
| . rétention des documents | | | |
| . archivage | | | Secrétariat général avec utilisa- |
| . entretien des dossiers | | | tion de l'outil informatique/ bureautique |
| . Rencontres du cadre avec autres personnes | | | |
| . prise et mise à jour des rendez-vous | | | |
| . documentation et préparation des dossiers pertinents aux rencontres | X | | Secrétariat général |
| . " " " " | | X | Avec outils de bureautique et membres du "pool" |
| . préparation des présentations | | | |
| . organisation des rencontres | | | |
| . convocation des personnes - réservations | | | |
| . organisation des déplacements | | | |
| . Activités générales de bureau | X | X | Secrétariat général avec utilisa- |
| . appels téléphoniques - tri - documentation | | | tion de l'outil bureautique |
| . dossiers à préparer | | | |
| . fournitures de bureau, papeterie | | | |
| . réquisitions | | | |
| . inventaire de l'équipement | | | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU DEUXIEME GROUPE
(BESOINS PREVISIBLES)

PHASE: I ORGANISME: Service de bureautique PARTICIPANT: 2-03

| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| . Activités administratives | X | X | Secrétariat général avec utilisation de l'outil bureautique |
| . administration du personnel | | | |
| - absences du personnel - rapports | | | |
| - vacances | | | |
| - inscription aux bénéfices marginaux | | | |
| - soumission du rapport pour approbation | | | |
| . administration des dépenses courantes et revenus (centre de profit) | X | X | |
| - comptes de dépenses?(complets et selon les normes?) | | | |
| - soumission pour approbation | | | |
| . administration des factures reçues des fournisseurs | | | |
| . administration des rapports émanant du cadre: | X | | |
| - contrôle des échéanciers | | | |
| - contribution des dossiers | | | |
| - recueil des éléments d'information | | | |
| - soumission du rapport | | | |
| - préparation des rapports | | | |
| . Activités spéciales | | | |
| . projets spéciaux | | | |
| - journal d'entreprise | X | X | |
| - relations publiques | peu | X | Secrétariat cadre supérieur ou du cadre de succursale ext. |
| - aménagement/décoration | | | |
| . compensation d'employés confidentiels | peu | X | Secrétariat du Prés. ou DG ress. humaines |
| . administration d'une caisse | peu | X | Secrétariat e ext. |
| . secrétariat corporatif | | | |
| - assemblées du Conseil d'administration | peu | X | Secrétariat de Direction avec utilisation de l'outil bureautique |
| - jetons de présence | | | |
| - organisation des déplacements | | | |
| - minutes, procès-verbaux et suivi des réunions et comités | | | |
| - documents légaux - extraits de procès-verbaux pour fins de résolutions bancaires | | | |
| - organisation des assemblées | | | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU DEUXIEME GROUPE
(BESOINS PREVISIBLES)

| PHASE: I ORGANISME: Service de bureautique | | | PARTICIPANT: 2-03 |
|---|---|---|---|
| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
| . Secrétariat de type "pool" | | | |
| . traitement de textes, courrier électronique, archivage par ordinateur etc. | pour | X | util.de l'ordinateur prévisible |
| . traitement de textes | | X | Pool "traitement de textes" |
| . banques de données | | | |
| . calendriers et gestion du temps | | | |
| . dictionnaires électroniques | | | |
| . courrier électronique | | | |
| . archivage | | | |
| . téléconférences | | | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU DEUXIEME GROUPE
(BESOINS PREVISIBLES)

PHASE: I ORGANISME: Service de bureautique PARTICIPANT: 2-04

| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| . Dactylographie de la correspondance | X | X | Dans tout le secrétariat |
| . Répondre au téléphone | X | X | Réceptionniste, secrétaire |
| . Classement | X | X | Secrétaire, commis - dans le prévisible cette tâche devra être plus connue |
| . Dactylographie de rapports | X | X | Dactylo - secrétaire |
| . Opération d'une machine à traitement de texte | X | X | Dactylo - secrétaire |
| . Gestion de l'information | X | X | Dans tous les secteurs du secr. |
| . la gestion de l'information comprend la connaissance du cheminement d'un document en passant par son emmagasinage | | | |
| . analyse | peu | X | Secr.particulière - opér. machine traitement de texte |
| . faire des applications ou monter des applications | X | X | Opér. de machine à trait.de texte |
| . aider le gestionnaire | X | X | Plus fort dans le prévisible |
| . servir le café | X | | Dans tous les secteurs |
| . faire la comptabilité | X | X | Commis et secrétaire |
| . répondre aux demandes simples | X | X | Secrétaire - commis |
| - accusé de réception - demandes d'un client | | | |
| - lettre de transmission | | | |
| . faire les achats ou les commandes | X | X | Secrétaire exécutive ou de direct. |
| . tenir à jour l'agenda | X | X | Secrétaire exécutive ou de direct. |
| . répondre aux clients | X | X | Réceptionniste-secrétaire-commis |
| . faire de la vérification au niveau du français ou de l'anglais | peu | X | Tous les secteurs |
| . superviser des opérations | X | X | Secrétaire de direction<br>Opératrice de machine à traitement de texte |
| . utiliser des programmes spécifiques | X | X | Opératrice de machine à traitement de texte - secrétaire |
| . s'occuper de l'aspect apparence du bureau | X | X | Tous les secteurs |
| . gestion des disquettes gestion de l'information) | X | X | Opératrice de traitement de texte ds tous les secteurs |
| . planification et respect des délais | X | X | Tous les secteurs et/ou traitement de texte |
| . monter des systèmes pour une plus grande efficacité | X | X | Tous les secteurs et/ou traitement de texte |
| . dépouiller le courrier | X | X | secrétaire |
| . faire les dépôts | X | X | secrétaire - commis |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU DEUXIEME GROUPE
(BESOINS PREVISIBLES)

PHASE: I ORGANISME: Service de bureautique PARTICIPANT: 2-04

| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| . convoquer les réunions | X | X | Secrétaire - secrétaire de direct. |
| . les préparer | X | X | |
| . faire des procès-verbaux | X | X | Secrétaire exécutive |
| . distribuer les tâches | X | X | Secrétaire de direction - superviseur de trait.de texte |
| . faire du montage et de la mise en page | X | X | Tous les secteurs-trait.de texte |
| . faire de la vérification de qualité | X | X | Trait. de texte - superviseur |
| . faire codification en vue de la photo-composition | X | X | Traitement de texte |
| . utiliser des appareils tels photocopieur, calculatrice | X | X | Tous les secteurs |
| . prendre de la dictée en steno | X | | Secrétaire |
| . transcrire à l'aide de machines à dicter | X | X | Tous les secteurs-trait.de texte |
| . formation | | | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU DEUXIEME GROUPE
(BESOINS PREVISIBLES)

| PHASE: I ORGANISME: Service de Personnel temporaire | | | PARTICIPANT: 2-05 |
|---|---|---|---|
| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
| . Commis - classement - photocopie - travail général | X | X | tous les secteurs |
| . Commis comptable - facturation | X | X | " " " |
| . Dactylographe - états financiers - rapports | X | X | " " " |
| . Sténo-dactylo | X | | " " " |
| . Dictaphoniste | X | X | " " " |
| . Réceptioniste avec dactylo | X | X | " " " |
| . Réceptioniste sur console | X | X | |
| . Secrétaire(connaissance termes techniques ou vocabulaire spécialisé) | X | X | Centre de recherche ou de consult. |
| . Secrétaire(connaissance termes médicaux) | X | X | Hôpital - bureau de médecin |
| . Secrétaire(connaissance termes juridiques) | X | X | Avocats - Ministère de la Justice |
| . Secrétaire(connaissance de tableaux) | X | X | Comptable |
| . Traitement de texte sur appareil différent | | | |
| . AES | X | X | tous les secteurs |
| . Micom | X | X | |
| . Wang | X | X | |
| . IBM | X | X | |
| . XEROX | X | X | |
| . Auxiliaire en informatique | X | X | |
| . Opérateur d'ordinateur? | X | X | |
| . Analyste et programmeur? | X | X | |
| . Secrétaire administrative | X | X | |
| . Sécrétaire de direction | X | X | |
| . Secrétaire représentante | X | X | |
| . Opératrice de télex | X | X | |
| . Assistant(e) comptable | X | X | |
| . Opérateur(trice) de machine comptable | X | X | |
| . Technicien(ne) en administration | X | X | |
| . Technicien(ne) en gestion de personnel | X | X | |
| . Secrétaire relations publiquez (hôtesse) | X | X | Congrès - hôtels |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU DEUXIEME GROUPE
(BESOINS PREVISIBLES)

PHASE: I ORGANISME: Firme de consultant PARTICIPANT: 2-06

| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| . Répondre au téléphone | | | |
| . donner des renseignements | X | X | |
| . prendre des rendez-vous | X | X | |
| . enregistrer des commandes | X | X | |
| . répondre à des plaintes de clients | X | X | |
| . Téléphone | | | |
| . communiquer des consignes de travail | X | X | |
| . informer, convoquer | X | X | |
| . passer des commandes | X | X | |
| . Produire des documents écrits | | | |
| . prendre des notes | | | |
| - seul à seul | X | X | |
| - compte rendu de réunions | X | X | |
| - procès-verbaux | X | X | |
| - etc | X | X | |
| . Préparer un document dactylographié | | | |
| . à partir de ses propres notes | X | X | |
| . de notes manuscrites | X | X | |
| . de rubans magnétiques | X | X | |
| . Composer un document dactylographié | X | X | |
| . à partir de consignes extérieures | X | X | |
| . à partir de procédures pré-établies | X | X | |
| - factures | X | X | |
| - lettres de rappel | X | X | |
| - documents d'information | X | X | |
| . Assurer la qualité des documents dactylographiés | X | X | |
| . respect des normes de présentation | X | X | |
| - justifications | X | X | |
| - entêtes | X | X | |
| - format | X | X | |
| - pagination | X | X | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU DEUXIEME GROUPE
(BESOINS PREVISIBLES)

PHASE: I ORGANISME: Firme de consultant PARTICIPANT: 2-06

| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| . contrôle de qualité | | | |
| - révision des textes | X | X | |
| - corrections des fautes | X | X | |
| - amélioration d'un document(éventuellement) | X | X | |
| . Participer à la vie de l'unité de travail | | | |
| . administration et gestion | | | |
| - inventaire de fournitures | ? | X | |
| - contrôle d'activités | | X | |
| - préparation de rapports | | X | |
| - organisation et gestion du temps | ? | X | |
| . formation et perfectionnement | | | |
| - entraînement de nouveaux employés | | X | |
| - développement personnel | | X | |
| . classement | | | |
| - mise en filière de documents | X | X | |
| - choix d'une (ou de plusieurs) normes de classification | X | X | |
| . relations publiques | | | |
| - servir le café | X | | |
| - assurer le lien entre "visiteur" et son patron | X | X | |
| - garantir "l'image de marque" de son unité de travail | | X | |
| . Retour sur documents écrits | | | |
| . préparer des schémas, graphiques | | | |
| - utiliser son pouvoir discrétionnaire | | X | |
| délégué par son patron dans la présentation graphique | | X | |
| - utiliser des outils stylistiques de travail (style: H.P., dessins assistés par ordinateurs) | | X | |
| - utiliser des outils faisant appel à la logique et non à la routine | | X | |
| . Etre apte à s'adapter aux changements | | | |
| . environnement de travail | | X | |
| . technologie | | X | |
| . responsabilités | | X | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU DEUXIEME GROUPE
(BESOINS PREVISIBLES)

| PHASE: I ORGANISME: Firme de consultant | | | PARTICIPANT: 2-06 |
|---|---|---|---|
| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
| (La fonction de secrétaire n'est pas une fin en soi, cela ne devrait être qu'un passage): | | X | |
| . commis | | | |
| . secrétaire | | | |
| . chef de bureau | | | |
| . autres fonctions de gestion | | | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU DEUXIEME GROUPE
(BESOINS PREVISIBLES)

| PHASE: I ORGANISME: Services publics | | | PARTICIPANT: 2-07 |
|---|---|---|---|
| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
| . Réception des appels téléphoniques (information) | X | X | Affaires publiques |
| . Dactylographie | X | X | |
| . Classification | X | X | |
| . Contrôle des dossiers | X | X | |
| . Traitement des factures | X | X | |
| . Inventaire des stocks | X | X | |
| . Distribution de documentation | X | X | |
| . Prêt et dons d'équipement | X | X | |
| . Arrangements pour livraison d'équipements | X | X | |
| . Contrôle des prêts et suivi | X | X | |
| . Rapport mensuel d'activités | X | X | |
| . Rapport mensuel des dons et prêts | X | X | |
| . Rapport mensuel des plaintes | X | X | |
| . Traitement de texte | X | X | |
| . Rapport mensuel des dépenses (livraison etc) | X | X | |
| . Planification et organisation de visites industrielles (étudiants - industriels - pays étrangers) | X | X | |
| . Plaintes de clients (réception - enquête - réponse et suivi) | X | X | |
| . Contrôle des programmes scolaires et des documents audio-visuels - vérification des stocks, entreposage, livraison | X | X | |
| . Envoi de communiqués de presse tenir liste de distribution des médias à jour ainsi que les autres listes internes | X | X | |
| . Revue de presse journalière - distribution aux cadres concernés et à la haute direction | X | X | |
| . Distribution des communiqués de réserve | X | X | |
| . Distribution des bulletins d'information interne | X | X | |
| . Contrôle des absences - vacances - maladie - heures supplémentaires, cadres, non-cadres | X | X | |
| . Envoi et réception de TWX et autres appareils | X | X | |
| . Arrangements de voyages (réservations hôtel - avion ou autre, location d'auto, etc) | X | X | |
| . Contrôle des stocks de papeterie et toute autre fourniture de bureau | X | X | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

## LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS SELON LES PARTICIPANTS DU DEUXIEME GROUPE (BESOINS PREVISIBLES)

PHASE: I ORGANISME: Para-public PARTICIPANT: 2-08

| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
|---|---|---|---|
| . Courrier (réception) | | | Relations internes et externes |
| . recevoir | X | X | |
| . ouvrir | X | X | |
| . classer | X | X | |
| . analyser sommairement le contenu | X | X | |
| . organiser par ordre prioritaire de traitement | X | X | |
| . donner certaines suites immédiatement | X | X | |
| . donner certaines réponses sommaires | X | X | |
| . préparer certaines réponses types | X | X | |
| . Expédition | | | |
| . acheminer le courrier: adressage | X | X | |
| timbrage, etc | X | X | |
| choix du meilleur expéditeur | X | X | |
| . Téléphone | | | Administration et clientèle |
| . filtrage | X | X | |
| . prise de messages | X | X | |
| réponses sommaires | X | X | |
| . organisation de conférences téléphoniques | X | X | |
| . Courrier (traitement - confection) | | | |
| . prise de notes et composition | X | X | Activités internes |
| . prise de sténographie | X | X | |
| . écoute de bandes (dictaphone) | X | X | |
| . composition avec modèle | X | X | |
| . composition sans modèle | X | X | |
| . dactylographier | X | X | |
| . signer ou faire signer (niveau d'autonomie) | X | X | |
| . classer (conception et mise à jour du système de classement) | X | X | |
| . photocopie (utilisation et entretien) | | | |
| . Agenda | | | |
| . prise de rendez-vous | X | X | |
| . confirmation de rendez-vous etc | X | X | |
| . organisation de réunions | X | X | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

LISTES INDIVIDUELLES DES TACHES ET OPERATIONS
SELON LES PARTICIPANTS DU DEUXIEME GROUPE
(BESOINS PREVISIBLES)

| PHASE: I ORGANISME: Para-public | | | PARTICIPANT: 2-08 |
|---|---|---|---|
| TACHE/OPERATION | A | P | SECTEUR D'ACTIVITE |
| - convocations (ordre du jour) | | | |
| - organisation physique | | | |
| - prise de minutes | | | |
| - confection de procès-verbaux | | | |
| . Clientèle | | | Relations publiques (image) |
| . réception | X | X | |
| . accueil | X | X | |
| . etc | | | |
| . Autres activités | | | Administration interne |
| . tenue de petite caisse | X | X | |
| . entretien et réparation des équipements de bureau | X | X | |
| . tenue de différents registres | X | X | |
| - RE: flotte automobile | | | |
| - RE: notes de frais | | | |
| - RE: certains rapports comptables sommaires | | | |

A: TACHE/OPERATION ACTUELLE P: PREVISIBLE

# ANNEXE VII
# PROPOSITIONS INDIVIDUELLES DE STRUCTURES LOGIQUES POUR LE REGROUPEMENT DE L'INFORMATION.

PROPOSITIONS INDIVIDUELLES DE
STRUCTURES LOGIQUES POUR LE
REGROUPEMENT DE L'INFORMATION
(DEUXIEME GROUPE: BESOINS PREVISIBLES)

PHASE: II ORGANISME: Alimentation PARTICIPANT: 2-01

LA SECRETAIRE
un agent de gestion

GESTION

. courrier
. réunions
. équipement
. personnel
. projets
. administration
. relations avec la clientèle

TRAITEMENT DE TEXTE
. décodage
. production
. acheminement & archivage

. dépenses
. temps
. information
. dossiers
. déplacements
. communications téléphoniques

1. Le carré intérieur peut être confié à un personnel spécialisé.
2. La gestion implique les divers éléments de planification, d'organisation et de contrôle.

. Le rôle et les fonctions de la secrétaire:

A. Traitement de texte
   . décodage de l'information: INPUT
   . production: TRANSFORMATION
   . acheminement et arrivage: OUTPUT

B. Support administratif
   . gestion du courrier
   . gestion des réunions
   . gestion de l'équipement
   . gestion du personnel
   . gestion de projets
   . gestion administrative (propre au secteur)
   . gestion de la relation avec la clientèle externe et interne

. gestion des dépenses
. gestion du temps
. gestion de l'information
. gestion des dossiers
. gestion des déplacements
. gestion des communications téléphoniques

Niveau I

. Exécute des travaux reliés à la comptabilité
. Chargée de la tenue de livres
. Règle les livres
. Prépare les relevés de comptes
. Perçoit des sommes d'argent dues
. Calcule les redevances en intérêts
. Chargée de préparer la paye
. Vérifie les heures travaillées
. Calcule la rémunération de base et les déductions à effectuer
. Vérifie les pièces comptables concernant les transactions comptables
. Codifie les revenus et dépenses et les distribue dans les comptes prévus à cette fin
. Prépare les documents requis pour autoriser et distribuer les paiements
. Etablit des relevés statistiques
. Dépouille, contrôle et compare les renseignements obtenus
. Effectue des opérations statistiques: calcul de fréquences, pourcentage, indices, moyennes, médianes, logarithmes etc.
. Reproduit ces données sous forme de tableaux
. Participe à l'établissement de procédures de classification de dossiers
. Met à jour et contrôle les systèmes
. Prépare la documentation requise pour des études et rédige des rapports et correspondance
. Responsable de la correspondance et de ce qui l'entoure
. S'occupe de transcrire les travaux et rapports en tenant compte de la complexité

Niveau II

. Complète des formules, des réquisitions ou des pièces justificatives
. Vérifie des listes et des cartes d'iventaires, des documents, des factures
. Prépare et compile des données statistiques
. Exécute des calculs arithmétiques simples
. S'occupe et rend compte de la tenue d'une caisse
. Voit à la réception et l'expédition d'articles, signale les informations pertinentes
. Compare les bons de commande et de livraison
. Procède à des commandes
. A partir d'index, manuels, dossiers ou correspondance, fait la cueillette de renseignements à inclure dans rapports ou autres documents
. S'assure de l'ordre et de la sécurité des documents et tient les inventaires
. Décide de la circulation de documents et assure un service de prêts
. Echange des renseignements verbalement ou par correspondance avec des personnes dans le cadre de son travail
. Transcrit à la machine à écrire ou à l'aide d'appareils de bureautique, dans les styles et les formes appropriées des travaux, lettres, mémoires, textes, tableaux, rapports ou autres documents à partir d'enregistrements, de notes sténographiques, de brouillons ou de textes manuscrits ou déjà dactylographiés
. Utilise au besoin diverses machines de bureau telles des machines à calculer, machines comptables, caisses enregistreuses, machines à écrire et appareils de bureautique.

Fonction: secrétariat

| Niveaux | Tâches principales |
|---|---|
| A<br>En formation sous étroite supervision<br>En "pool" bien souvent | 1. Correspondance - reproduction de textes par dactylographie, saisie de données, traitement de textes<br>2. Téléphone: réceptionniste d'appoint, prise de messages, renseignements<br>3. Activités générales de bureau<br>4. Fonctions administratives: utilisation de formules déjà prêtes |
| B<br>Plus d'autonomie que le niveau A | 1. Correspondance - dactylographie - transcription téléphone - saisie du traitement de textes<br>2. Courrier - classement<br>3. Activités générales de bureau - classement des dossiers<br>4. Fonctions administratives simples: contrôle des absences, organisation de voyages, dépenses etc. |
| C<br>Intermédiaire cadre premier niveau | 1. Correspondance - réception, classement, recherche de renseignements - dactylographie - responsabilité de la qualité du texte produit<br>2. Rencontre du cadre - préparation de dossiers<br>3. Activités générales de bureau - ordonnancement et gestion<br>4. Activités administratives: personnel, dépenses, rapports |
| D<br>Secrétaire de cadre | 1. Correspondance: préparation, agencement, ordonnancement, initiative, préparation de dossiers<br>2. Rencontres du cadre: échéancier, ordonnancement, dossiers<br>3. Activités générales de bureau - ordonnancement, gestion<br>4. Activités administratives: autonomie personnelle dans la préparation de rapports<br>5. Activités spéciales à caractère de gestion - peut exercer une supervision sur d'autres personnes |
| E<br>Secrétaire de cadre supérieur | 1, 2, 3, 4, 5. Plus grande autonomie et grande visibilité interne et externe + fonction de cadre |
| F<br>Secrétaire spécialisée | 1, 2, 3, 4, 5. Avec rôle de gestionnaire administratif(ve): secrétaire juridique etc. |

Rapports multiples

. absences
. vacances
. comptes de dépenses
. rapports mensuels d'activités, de plaintes etc
. statistiques

Administration ou gestion

. rencontrer des fournisseurs
. préparer des présentations
. organiser des rencontres - convocations
. organiser des déplacements
. faire les achats
. comptabilité
. recueillir l'information
. relations publiques
. plaintes de clients
. faire de la recherche
. sélectionner du personnel
. superviser des opérations

Réception

. téléphone
. visiteurs
. clients
. rendez-vous
. préparer les voyages

Bureautique

. traitement de texte
. courrier électronique
. archivage par ordinateur
. banques de données
. dictionnaires électroniques
. téléconférences
. gestion de l'information
. opération d'ordinateurs
. analyse
. planification
. applications spécifiques
. distribution des tâches
. photocomposition
. traitement de la voix

Contrôle
. qualité
. français

Divers
. café
. traduction

Dactylographie
. textes courts ou longs
. traitements de textes
. transmission de la documentation
. TWX et télex
. sténographie
. dictaphone
. fabrication de documents simples
. procès-verbaux
. tableaux
. graphiques

Mise en page
. montage
. révision de textes
. correction de fautes

Classement
. préparation de dossiers
. systématisation peut être par des couleurs ou autre
. archivage
. gestion des disquettes (traitement de textes)
. journalièrement: classification de tous les documents

I. Agent de bureau - commis
- classement
- inventaire
- photocopie
- envoi de documents
- réception et accueil des visiteurs
- frappe de stencils
- vérification
- planification de programmes

II. Réceptionniste
- acheminement de tous les appels
- prendre les messages
- dépouillement du courrier
- accueil des visiteurs
- réservations pour voyages, hôtel
- mise à jour des rendez-vous
- administration petite caisse
- donner de l'information
- expédition du courrier
- selon l'entreprise dactylographier sur petite console

III. Secrétaire particulière - steno dactylo - dictaphoniste
- prendre des notes aux assemblées
- retranscrire ces notes
- correspondance générale de son patron immédiat
- classement de ses dossiers
- documentation et préparation des dossiers
- organisation des rencontres
- réservations pour voyages, hôtel etc
- traitement de texte

IV. Secrétaire généraliste
- dactylographier:
  - rapports
  - procès-verbaux
    correspondance
  - tableaux
- classement
- entretien des dossiers
- traitement de texte
- ouvrir et acheminer, donner réponses sur différents contenus.

. Traitement de l'information

. saisie d'information
- orale : discussion, téléphone, réunions
- écrite : réception de documents, transcription de données
- magnétique : disquettes, bandes, etc.

. transformation de l'information
- mise en page
- présentation graphiques
- paragraphes etc
- dactylographie : machine classique, traitement de texte

. transmission de l'information
- envoi de courrier
- distribution interne

. stockage de l'information
- classification
- classement
- stockage
- mise à jour

. matériels et techniques à maîtriser
- téléphone
- machines : à dicter, dactylographe (simple, traitement de texte), à reproduire, d'envoi (timbreuse, adresseuse)

. communication orale

. savoir être

. diversité et variété : appellation, standards, activités

clarifications préalables nécessaires

. Mode de structuration possible

. activités . : activités de dactylographie (avant, pendant, après)

autres activités

traitement de l'information
. création
. saisie
. transformation
. transmission
. stockage

matériels et outils utilisés

La tâche de la secrétaire comprend:

. Réception
  . Réception des appels téléphoniques
  . Accueil des visiteurs

. Courrier (réception)
  . ouvrir le courrier
  . enregistrer les noms et dates d'arrivée
  . étamper la date d'arrivée
  . analyser sommairement le courrier
  . définir les priorités
  . donner suite immédiatement à ce qu'elle peut faire
  . préparer les réponses types
  . distribuer le courrier à qui de droit

. Courrier (expédition)
  . acheminement: adressage
  timbrage
  choix de l'expéditeur (poste ou autre)

. Agenda
  . consulter chaque matin l'agenda
  . vérifier les rendez-vous
  . confirmer les rendez-vous
  . organiser les réunions
  . préparation des dossiers en cours pour le patron
  . rencontre avec le patron pour confirmer les rendez-vous et planifier la journée de travail

. Correspondance
  . prendre les directives du patron pour la correspondance
  . prendre la dictée
  . dactylographier des textes
  . vérifier des textes

. Divers

. faire réservations de voyages ou autres
. confirmer les réservations
. tenir la petite caisse
. vérifier les comptes de dépenses
. les faire approuver, assurer le suivi (paiement)
. entretien et réparation des équipements de bureau
. classement des divers documents
. faire la comptabilité
. contrôler les absences, congés, vacances
. inscription aux bénéfices marginaux
. contrôle des fournitures de bureau et papeterie
. planification des rapports mensuels et respect des délais
. dépôts
. procès-verbaux des réunions
. formation des subalternes
. assister le patron dans tout ce qui peut alléger sa tâche.

I. Tâches impliquant une décision (niveau de responsabilité):
sélection de personnel (1ère entrevue)

II. Tâches relatives à la conception:
conception d'un système de classement

III. Tâches relatives aux relations avec la clientèle:
prise et suise à jour des rendez-vous

IV. Tâches relatives à l'administration (gestion) interne de l'entreprise:
rapport mensuel de dons et prêts

V. Tâches relatives au contrôle d'activités:
planification et respect des délais

VI. Tâches d'ordre technique:
Ex: réception du courrier
dactylographie
etc.

# ANNEXE VIII
# IDENTIFICATION DES NIVEAUX DE DIFFICULTÉ POUR CHACUN DES ÉLÉMENTS DU PROFIL SELON CHAQUE PARTICIPANT DU DEUXIÈME GROUPE ET RÉSULTAT DU CONCENSUS.

IDENTIFICATION DES NIVEAUX DE DIFFICULTE POUR CHACUN DES ELEMENTS DU PROFIL SELON CHAQUE PARTICIPANT DU DEUXIEME GROUPE ET RESULTAT DU CONSENSUS

| SECTEURS D'ACTIVITES | FONCTIONS | PARTICIPANTS 2-02 | 2-06 | 2-08 | 2-03 | 2-04 | 2-07 | 2-05 | CONSENSUS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 - TACHES TRADITIONNELLES | 1.1.1 Réception du courrier | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7/1 |
| | 1.1.2 Dépouillement du courrier | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7/1 |
| 1.1 Gestion du courrier | 1.1.3 Enregistrement du courrier | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7/1 |
| | 1.1.4 Classement du courrier | 2 | 1-2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6/1 1/2 |
| | 1.1.5 Distribution | 1 | 2-3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7/1 |
| | 1.1.6 Décision du suivi | 3 | 2-3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 7/2 |
| | 1.1.7 Conception d'un système de courrier | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 7/3 |
| | 1.1.8 Amél.du système existant | 3 | 2-3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 7/3 |
| | 1.1.9 Rédaction corresp.courante | 2 | 1-2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 7/2 |
| | 1.1.10 Prép. projets de lettre | 3 | 2-3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1/2 6/3 |
| | 1.1.11 Choix lettres-types | - | 3 | 2 | - | 3 | - | - | 7/2 |
| | 1.2.1 Convocations | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2/1 5/2 |
| | 1.2.2 Préparation | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 7/2 |
| 1.2 Réunions | 1.2.3 Prép. procès-verbaux | 2 | 2-3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 7/2 |
| | 1.2.4 Org.matérielle (salles déplacements etc) | 2 | 2-3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7/2 |
| | 1.2.5 Prép. des dossiers | 2 | 2-3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3/2 4/3 |
| | 1.2.6 Prise de notes | 2 | 1-2-3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 7/2 ou 3 |
| | 1.2.7 Prép.matériel de support | 2 | 1-2-3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7/2 |
| | 1.2.8 Tenue de l'agenda des réun. | 3 | 1-2-3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 7/3 |
| | 1.2.9 Gestion salles de réunions | 2 | 2-3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7/2 |
| | 1.2.10 Organ.d'activités particul. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 7/3 |
| | 1.3.1 Achats | 2 | 2-3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7/2 |
| | 1.3.2 Maintien de l'inventaire | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7/1 |
| 1.3 Equipement et fourniture | 1.3.3 Contrôle & utilisation | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 7/2 |
| | 1.3.4 Entretien & réparation | 2 | 1-2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 7/2 |
| | 1.3.5 Sécurité | 1 | 2-3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 7/3 |
| | 1.3.6 Participation à l'achat d'équipement | 3 | 2-3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 7/2 ou 3 |

| SECTEURS D'ACTIVITES | FONCTIONS | | PARTICIPANTS | | | | | | | CONCENSUS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 2-02 | 2-06 | 2-08 | 2-01 | 2-04 | 2-07 | 2-05 | |
| 1.4 Personnel | 1.4.1 | Rapports: absences, vacances, maladie | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4/2 3/3 |
| | 1.4.2 | Salaires: calcul brut & déduct., h.supp., h.travail. | 3 | 2-3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 7/3 |
| | 1.4.3 | Formation & entraînement | 3 | 2-3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 7/3 ou 3 |
| | 1.4.4 | Supervision | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 7/3 |
| | 1.4.5 | Sélection (participer à) | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 7/3 |
| | 1.4.6 | Vérif.&prép.comptes dépens. | 3 | 2-3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 7/2 |
| 1.5 Relations avec clientèle | 1.5.1 | Réception | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7/1 |
| | 1.5.2 | Echange d'inf.par tél. | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7/1,2,3 |
| | 1.5.3 | Accueil des visiteurs | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7/1 |
| | 1.5.4 | Orientation de clientèle | 1 | 2-3 | 2 | 2-3 | 1 | 1 | 1 | 7/1 |
| | 1.5.5 | Prép.des dossiers (document.) | 3 | 2-3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 7/2 |
| | 1.5.6 | Gestion des plaintes | 3 | 2-3 | 2 | 2-3 | 2 | 3 | 2 | 7/2 ou 3 |
| | 1.5.7 | Inform.individus ou groupes | 3 | 1 | 3 | 2-3 | 3 | 3 | 3 | 7/3 |
| | 1.5.8 | Communic. par téléphone | 2 | 1 | 2 | 1-2-3 | 1 | 2 | 2 | 7/1,2,3 |
| | 1.5.9 | Assurer confidentialité de certains aspects de trav. | 3 | 1 | | 1-2-3 | 1 | 1 | 1 | 7/1,2,3 |
| 1.6 Comptabilité & tenue de livres | 1.6.1 | Tenue de livres | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6/1 1/2 |
| | 1.6.2 | Facturation | 2 | 1-2 | 2 | 2 | 2-1 | 2 | 1 | 7/1 ou 2 |
| | 1.6.3 | Vérification | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 7/2 |
| | 1.6.4 | Rapports: statis.,de gestion | 2 | 2 | 2 | 2-3 | 2-3 | 3 | 2 | 7/2 ou 3 |
| | 1.6.5 | Prép.états fin.& budgets | 3 | 2-3 | 3 | 2-3 | 3 | 3 | 3 | 7/2 ou 3 |
| | 1.6.6 | Util.machines comptables | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7/1 |
| | 1.6.7 | Dépôts & petite caisse | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7/1 |
| | 1.6.8 | Gestion finance | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 7/3 |

| SECTEURS D'ACTIVITES | FONCTIONS | PARTICIPANTS | | | | | | | CONCENSUS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2-02 | 2-06 | 2-08 | 2-03 | 2-04 | 2-07 | 2-05 | |
| 1.7 Gestion du temps | 1.7.1 Tenir agenda du patron(organ.) | 2-3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 7/2 |
| | 1.7.2 Filtrage des appels | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 7/2 |
| | 1.7.3 Rappel des échéanciers | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 7/2 |
| | 1.7.4 Plan.& respect des délais | 2 | 2-3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 7/3 |
| | 1.7.5 Gestion de la productivité | 3 | 2-3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 7/3 |
| 1.8 Saisie d'informations | Sténographie | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 7/1 |
| | Sténotypie | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 7/1 |
| | Dictaphone | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7/1 |
| | Torminal d'ordinateurs | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7/1 |
| | Télex | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7/1 |
| | Belinographe | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7/1 |
| 1.9 Retranscription | Dactylo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7/1 |
| | Machine trait. de texte | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7/1 |
| | Terminaux | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 7/1 |
| 1.10 Reproduction de documents | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7/1 |
| 1.11 Présentation graphique d'informations | | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 7/2 |
| 1.12 Contrôle de qualité (texte - format) | | 3 | 2-3 | 2 | 2-3 | 3 | 3 | 3 | 7/2 ou 3 |
| 1.13 Déplacements | 1.13.1 Réserv.(autos, avions,hôtels) | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 7/2 |
| | 1.13.2 Organ. des déplacements | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 7/2 |
| | 1.13.3 Prép. des avances (budget) | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 7/2 |
| | 1.13.4 Compil.rapp. de dépenses | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 7/2 |

| SECTEURS D'ACTIVITES | FONCTIONS | PARTICIPANTS | | | | | | | CONCENSUS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2-02 | 2-06 | 2-08 | 2-03 | 2-04 | 2-07 | 2-05 | |
| 1.14 Gestion des dossiers | 1.14.1 Classement | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7/1 |
| | 1.14.2 Contrôle | 3 | 2-3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 7/2 |
| | 1.14.3 Epuration | 3 | 2-3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7/2 |
| | 1.14.4 Conception de système de gestion de dossiers | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 7/2 ou 3 |
| | 1.14.5 Acheminement de dossiers | 1 | 3 | 1 | 2-3 | 2 | 2 | 2 | 7/2 |
| | 1.14.6 Archivage & rétention | 2 | 2 | 3 | 2-3 | 1 | 2 | 2 | 7/2 |
| | 1.14.7 Répertoire | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 7/2 ou 3 |
| 1.15 Protocole du téléphone | 1.15.1 Réception des appels | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7/1 |
| | 1.15.2 Filtrage | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 7/2 |
| | 1.15.3 Retenue | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7/1 |
| | 1.15.4 Transfert des appels | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7/1 |
| | 1.15.5 Téléconférences | 3 | 1-2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 7/2 |
| | 1.15.6 Vidéoconférences | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 7/2 |
| | 1.15.7 Utilisation de supports supp. (répondeurs, télé-appels (Bell Boy), "Display phone", radio mobile, haut-parleurs, composition automatique) | 1 | 1 | 2 | 2 | 1-2-3 | 2 | 3 | 7/1 |

| SECTEURS D'ACTIVITES | FONCTIONS | | PARTICIPANTS | | | | | | | CONCENSUS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 2-02 | 2-06 | 2-08 | 2-03 | 2-04 | 2-07 | 2-05 | |
| II - BUREAUTIQUE | 2.1.1 | Dactylographie | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | | 7/1 |
| | 2.1.2 | Montage | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | | 7/2 |
| 2. Opération d'une machine à traitement de textes | 2.1.3 | Mise en page | 2 | 1 | 1 | 1 | 2-1 | 2 | | 7/1 |
| | 2.1.4 | Montage d'applications spécifiques<br>. gestion de fichiers<br>. montage formulaires<br>. lettres & paragr.-types<br>. gestion de textes longs | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | | 7/3 |
| | 2.1.5 | Classement de l'information ou des rapports | 2 | 1-2 | 2 | 2 | 2 | 3 | | 7/2 |
| | 2.1.6 | Formation | 3 | 2-3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | 7/3 |
| | 2.1.7 | Utilisation de logiciels spécifiques | 3 | 2 | 2 | 2-3 | 2 | 3 | | 7/2 |
| | 2.1.8 | Mise à jour de documents (fond et forme) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2-3 | 3 | | 7/2 |
| | 2.1.9 | Utilisation d'applications spécifiques | 2 | 2-3 | 2 | 2-4 | 3-2 | 3 | | 7/2 |
| | 2.1.10 | Utilisation de la communic. électronique | 2 | 2-3 | 2 | 2 | 1 | 3 | | 7/1 |
| | 2.1.11 | Supervision | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | 7/3 |
| | 2.1.12 | Mise à jour de ses connaissances | 2 | 1 | ? | 1-2-3 | 1 | 3 | | 7/1 |
| | 2.1.13 | Assurer son dével. personnel | 3 | 1 | ? | 1-2-3 | 1 | 3 | | 7/1 |
| 2.2. Opération de machines complémentaires | 2.2.1 | Préparation données, graphiques, images, schémas, paroles | 2 | 1 | 2 | 2-3 | 3 | 2 | | 7/1,2,3 |
| | 2.2.2 | Traitement | 2 | 1 | 2 | 2-3 | 3 | 2 | | 7/1,2,3 |
| | 2.2.3 | Emmagasinage | 2 | 1 | 2 | 2-3 | 3 | 2 | | 7/1,2,3 |
| | 2.2.4 | Distribution | 2 | 1 | 2 | 2-3 | 3 | 2 | | 7/1,2,3 |
| | 2.2.5 | Conservation | 2 | 1 | 2 | 2-3 | 3 | 2 | | 7/1,2,3 |
| | 2.2.6 | Archivage | 2 | 1 | 2 | 2-3 | 3 | 2 | | 7/1,2,3 |

| SECTEURS D'ACTIVITES | FONCTIONS | CONCENSUS |
|---|---|---|
| • Liste de supports<br>. banque de données<br>. dictionnaire électronique<br>. téléconférence<br>. photocomposition<br>. agenda électronique<br>. courrier électronique<br>. téléphone.<br>. vidéo | | |

N.B. Le terme gestion implique les divers éléments de planification, organisation, contrôle.

# ANNEXE IX
# LISTE INDIVIDUELLE DE PRÉREQUIS IDENTIFIÉS PAR CHAQUE PARTICIPANT DU DEUXIÈME GROUPE, POUR L'ENSEMBLE DE LA FONCTION SECRÉTARIAT.

# LISTE INDIVIDUELLE DE PREREQUIS IDENTIFIES PAR CHAQUE PARTICIPANT DU DEUXIEME GROUPE POUR L'ENSEMBLE DE LA FONCTION SECRETARIAT

ORGANISME: Organisme gouvernemental PARTICIPANT: 2-02

. Connaissances académiques
  . français (synt., orthog.)
  . règles de l'Office de la langue française
  . anglais (synt., orthog.)
  . dactylographie
  . sténographie
  . comptabilité de base
  . statistiques
  . gestion de l'entreprise
  . protocole du téléphone
  . gestion des documents
  . classement
  . organisation du travail
  . tenue de livres
  . utilisation des appareils électroniques
  . connaissances de base en informatique
  . rédaction de rapports

. Habiletés, aptitudes
  . débrouillardise
  . initiative
  . sens des responsabilités
  . jugement
  . logique
  . gentillesse versus civisme
  . facilité à communiquer
  . esprit d'analyse et de synthèse

1. Connaissances

. langue écrite et parlée (excellence - maîtrise). En profondeur au point de vue grammatical, syntaxe etc...

. langue seconde

. maîtrise des fonctions de l'arithmétique

. l'entreprise

. les fonctions de l'entreprise

. les personnes de l'entreprise (humaines, matérielles, financières)

. la comptabilité de l'entreprise

- tenue de livres
- bilan
- dépenses/revenus

. etc...

. organisation et méthodes

. les politiques de l'entreprise

. les procédures

. la documentation (préparation, classement, rétention, gestion de documents)

. etc

. les méthodes d'analyse, de travail, de gestion

. planification

. organisation

. contrôle

. gestion du temps

. l'information dans l'entreprise

. génération

. transformation

. cheminement

. logistique

. initiation au support de l'information

. l'informatique

. la bureautique

. la téléphonie

. analyse de l'information

. analyse dite structurée

. diagramme de flot de l'information

. initiation à la gestion de personnel

2. Aptitudes - Habiletés

. A utiliser adéquatement

. machine à écrire

. clavier de terminal, traitement de textes

. appareils courants de bureau

. A utiliser certains langages propres à l'ordinateur et moyens de communication.

3. Attitudes - comportement

. Relations harmonieuses avec autrui

. Initiative

. Responsabilité

. Engagement à accomplir une tâche à la perfection

. Engagement à développer ses facultés

. Engagement à faire carrière et prendre les moyens pour y arriver

. Ambition

. Enthousiasme, leadership

. Engagement à la confidentialité

. Habileté manuelle
. Dextérité
. Propreté
. Esprit d'analyse
. Jugement
. Esprit de synthèse
. Connaissance approfondie du français
. Connaissance approfondie du français (Office de la langue française)
. Capacité de communication orale, écrite
. Logique
. Initiative
. Débrouillardise
. Connaissance des matières de base
  - gérance du courrier
  - connaissance des organigrammes ou structures de l'entreprise
  - français commercial
  - cours de rédaction française dans des domaines non-littéraires
  - graphisme - montage - présentation de rapports ou lettres détaillés
  - statistiques
  - comptabilité - tenue de livres
  - notions de photocomposition
  - relations de travail
  - rôle du client face à l'entreprise
  - acheteur - notions
  - droit des affaires
. Comment faire une analyse des besoins
. Gestion d'inventaire
. Direction de personnel - notions
. Compilation de rapports divers
. Recherches diverses
. Gestion du temps - comment planifier
. Planification
. Dactylographie - amélioration de la vitesse et qualité de frappe
. Organisation des voyages et déplacements du patron
. Agence de voyage - notions
. Classement
. Classement magnétique
. Gérer un budget
. Méthodologie
. Protocole du téléphone
. Notions sur les nouveaux systèmes téléphoniques ou équipements complémentaires
. Savoir opérer une machine à traitement de texte - connaissances de base
. Opérer machine à traitement de texte - perfectionnement
. Opérer un terminal d'ordinateur

. Connaissances de ce qu'est: une banque de données
dictionnaire électronique
courrier électronique
communication électronique
agenda électronique
photocomposeuse
photocopieur

. Notions d'emmagasinage de l'information

. Comment traiter l'information - rouages

. Supervision

. Plan de carrière

. Notions sur la téléphonie

. Notions sur les vidéos

. Sténographie rapide

. Gérance d'un agenda

. Machine à dicter - utilisation

. Exercices de montage d'applications

. Exercices spécialisés en traitement de texte

inclu: gestion de disquettes
de fichiers
gestion de lettres ou paragraphes
gestion de textes longs et courts

. Exercices de traitement de données

. Compétence
. Français écrit et parlé
. Ponctuation
. Compilation
. Dactylo
. Dictaphone
. Sténographie
. Traitement de texte
. Habilité
. Logique
. Débrouillardise
. Bon vouloir
. Jugement
. Sens des responsabilités
. Planification
. Développement
. Attitude
. Savoir donner des priorités
. Organisation
. Confiance
. Connaissances
. Cours spécialisé
. Bonne méthode
. Machine comptable
. Anglais

. Connaissances

. fonctionnement général d'une entreprise

. notions de base en économie

en comptabilité

. ortographe et syntaxe

. calcul et arithmétique

. principes de classification

. résolution de problèmes

. sécurité, confidentialité

. Compétences

. savoir faire fonctionner les appareils utilisés par une secrétaire dans l'exercice normal de son travail ex: . téléphone
. machine à écrire et traitement de texte
. reproduction

. savoir classer efficacement des documents

. prendre des notes

. organiser des déplacements

. préparer le café

. résoudre des problèmes de travail simples de façon autonome

. établir des factures

. gérer

. etc.

. Attitudes

. Avoir un comportement conforme à celui attendu par le milieu de travail:

- ponctualité
- aspect extérieur < vêtements / physique
- langage

. faire preuve de jugement

. d'initiative

. utiliser à bon escient son esprit logique

. avoir le goût de se dépasser et de se développer dans son travail.

. Bonne connaissance du français (écrit et parlé)

. Bonne connaissance de l'anglais

. Base de mathématique-comptabilité

. Maîtrise de la dactylo

. Connaissance générale des nouveaux équipements (téléphone - machine traitement de texte - calculatrice - photocopieuse etc)

. Savoir présenter un travail (forme - pagination)

. Courtoisie (téléphone - visiteurs - patron - collègues)

. Avoir une ouverture d'esprit (être prête à apprendre de nouvelles choses, à initier de nouvelles façons de travailler)

. Doit être débrouillarde

. Savoir prendre des décisions à son niveau et à un niveau plus élevé si nécessaire

. Intérêt pour le travail

. Jugement

. Organisation logique de la pensée

. Courtoisie

. Sens des responsabilités (autonomie)

. Capacités décisionnelles

. Habilités physiques:

- précision
- exactitude

. Capacité de synthèse

. Initiative

. Vision élargie de son rôle: comprendre l'interprétation entre ses tâches, ses responsabilités, celles de son service, celles de l'entreprise et celles de son environnement.

Connaissances

. Grammaticales et phraséologie

. Composition (pouvoir composer)

. Systèmes de classement et d'archivage

. Notions de gestion et principales fonctions dans l'entreprise

- planification
- organisation
- coordination
- contrôle.

comprendre

intégration de sa fonction dans l'entreprise

. Méthodes de gestion du temps (le sien et celui des autres)

. Notions de tenue de livres et présentation de rapports et graphiques

. Pouvoir utiliser avec efficacité les machines de bureau traditionnelles

- dactylographier
- etc

. Techniques de téléphone

. Méthodes de saisie des données

- sténographie
- sténotypie

. Bureautique: notions de programmation (sens logique des opérations)

- familiarisation avec les équipements connus.

# ANNEXE X
# LISTE DES PARTICIPANTS DU DEUXIÈME GROUPE.

## LISTE DES PARTICIPANTS DU DEUXIEME GROUPE
(LES BESOINS PREVISIBLES) 22 février 1983

| NOM | ADRESSE |
|---|---|
| BERTRAND, Yves | C.S.S.M.M.<br>2, Place Laval<br>Suite 350<br>Laval, Qué. |
| BOULANGER, Lise | Bell Canada<br>800, Place Victoria<br>Suite 307<br>Montréal H4Z 1A2 |
| GIMMIG, Michel | C.Q.P.D. Inc.<br>Centre d'étude sur les questions de formation et de développement Inc.<br>5912A, Dolbeau<br>Montréal H3S 2G2 |
| MARIER, Claude | Provigo<br>800, Dorchester ouest<br>Montréal H3B 1V2 |
| PAILLE, Odette | Ministère de la Fonction Publique<br>1052 Conroy, Edifice G<br>Québec |
| PAPION, Claude | IBT Inc.<br>2, Complexe Desjardins<br>Montréal H5B 1B3 |
| ROCHETTE, Jeanine | Office Overload<br>2, Place Québec, suite 418<br>Québec G1R 2B5 |
| ST-PIERRE, Francine | Francine St-Pierre Inc.<br>74, Dorchester sud<br>Québec G1K 5Y3 |

IMPRIME AU CANADA
par Gervic Inc.
Laval QC.